



**LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LA MICROEMPRESA A TRAVÉS
DEL MICROCRÉDITO Y EL USO DEL BIM – RETOS Y
POSIBILIDADES**

**Tesis presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener
el grado de Maestro en Finanzas y Derecho Corporativo**

por:

Aybar Yzaguirre, Gerardo Manuel

Calderón Hilarión, Rosario Nelva

Huamán Pillhuaman, Moises Noe

Programa de la Maestría en Finanzas y Derecho Corporativo

Lima, 30 de octubre del 2017

Esta tesis

**LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LA MICROEMPRESA A TRAVÉS
DEL MICROCRÉDITO Y EL USO DEL BIM – RETOS Y
POSIBILIDADES**

ha sido aprobada.

.....
PAULO CÉSAR COMITRE BERRY

JURADO

.....
OMAR DARIO GUTIÉRREZ OCHOA

JURADO

.....
GINO FÉLIX DODERO ORTIZ DE ZEVALLOS

ASESOR

Universidad ESAN

2017

DEDICATORIA

A mis padres, por su amor y su constante ayuda.

Gerardo Aybar Yzaguirre.

Moises Huaman Pillhuaman.

A mis padres Leonidas y Evelia, y hermanas, por su apoyo incondicional, a mi hijo Sebastián, por ser mi inspiración, y a Arturo, por su ejemplo, confianza y amistad.

Rosario Caderón Hilarión.

INDICE

DEDICATORIA.....	iii
INDICE.....	iv
LISTA DE TABLAS.....	vii
LISTA DE GRÁFICOS.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
INTRODUCCION.....	1
I.1 Descripción de la situación actual – problemática.....	3
I.1.1 Planteamiento del problema.....	3
I.1.2 Objetivos.....	3
<i>I.1.2.1 Objetivo general.....</i>	<i>3</i>
<i>I.1.2.2 Objetivos específicos.....</i>	<i>3</i>
I.1.3 Alcances y limitaciones.....	4
<i>I.1.3.1 Alcances.....</i>	<i>4</i>
<i>I.1.3.2 Limitaciones.....</i>	<i>4</i>
I.1.4 Justificación y contribución.....	5
I.2 Metodología.....	5
<i>I.2.1 Tipo de investigación.....</i>	<i>5</i>
<i>I.2.2 Método y fuentes de la investigación.....</i>	<i>6</i>
<i>I.2.3 Formulación de la pregunta de investigación.....</i>	<i>6</i>
<i>I.2.4 Elaboración del marco teórico.....</i>	<i>7</i>
<i>I.2.5 Recolección de información.....</i>	<i>7</i>
<i>I.2.6 Análisis de la información.....</i>	<i>7</i>
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	8
II.1 Importancia y características de la microempresa dentro de la economía nacional y de las familias.....	8
<i>II.1.1 Definición.....</i>	<i>8</i>
<i>II.1.2 Clasificación.....</i>	<i>9</i>
<i>II.1.3 Características generales.....</i>	<i>9</i>
<i>II.1.3.1 Organización jurídica.....</i>	<i>9</i>

II.1.3.2	<i>Formalización vs informalidad</i>	10
II.1.4	<i>Microempresas y PBI</i>	10
II.1.5	<i>Las necesidades financieras del microempresario</i>	11
II.1.5.1	<i>Financiación</i>	11
II.1.5.2	<i>Las nuevas tecnologías – un breve repaso</i>	13
II.1.5.3	<i>Información sobre el microempresario</i>	13
II.2	El costo del crédito en el Sistema Financiero	14
II.3	Inclusión financiera del microempresario	15
II.3.1	<i>Definición</i>	15
II.3.2	<i>Marco legal</i>	16
II.3.2.1	<i>Política de inclusión financiera</i>	18
II.4	<i>Situación de la demanda de Servicios Financieros de Créditos</i>	20
II.5	Regulación Internacional del dinero electrónico	23
CAPITULO III		26
EL MICROCREDITO Y LAS TASAS DE INTERES ACTIVAS		26
III.1	La segmentación de mercado y el microempresario	26
III.2	Importancia de los microcréditos para el microempresario	27
III.3	Análisis de los requisitos para los microcréditos	28
III.4	Modelo crediticio y credi-scoring	30
III.5	Metodología crediticia del crédito microempresario	33
III.6	Factores relevantes de la tasa de interés para el microempresario	36
III.7	Rol de la de información - asimetría	39
III.8	Dispersión de tasa de interés activa	42
CAPITULO IV		44
INCLUSION FINANCIERA Y LA MICROEMPRESA		44
IV.1	Productos crediticios ofertados al microempresario	44
IV. 2	Servicios financieros formales – uso y exclusión	45
IV.3	Factores determinantes de la inclusión – exclusión financiera	47
CAPITULO V		52
USO DEL BIM COMO INFORMACIÓN ADICIONAL EN LA METODOLOGÍA CREDITICIA DEL MICROCRÉDITO		52
V.1	Características del BIM	52
V.2	Utilidad del Bim para las Microempresas	54

V.3 Información y trazabilidad – Uso del BIM	55
V.4 El uso del BIM y la metodología de concesión crediticia – propuesta para la Inclusión Financiera.....	55
V.5 El BIM y las necesidades del Microempresario	58
V.6 Opiniones sobre uso del BIM para la Inclusión Financiera.....	59
V. 7 El BIM y su aporte en la Inclusión Financiera del microempresario	65
V.8 Experiencias exitosas en el uso del dinero electrónico	67
<i>V.8.1 Origen de la Billetera móvil en África</i>	<i>67</i>
<i>V.8.2 Experiencias exitosas</i>	<i>67</i>
CAPITULO VI.....	70
RETOS Y POSIBILIDADES	70
CAPITULO VII.....	72
HALLAZGOS.....	72
CAPITULO VIII	74
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	74
VIII.1 Conclusiones.....	74
VIII.2 Recomendaciones.....	76
ANEXOS.....	78
Felipe Vásquez de Velasco	92
CEO at Pagos Digitales Peruanos.....	92
BIBLIOGRAFÍA	110

LISTA DE TABLAS

Tabla II.1. Segmento empresarial formal 2015	22
Tabla II.2. Créditos directos según tipo de empresa del Sistema Financiero	24
Tabla II.3. Políticas de Inclusión Financiera para la Microempresa	30
Tabla II.4 El Sistema Financiero Nacional	33
Tabla II.5. Evolución de los índices de Profundidad del Sistema Financiero	33
Tabla III.1 Requisitos documentarios para el crédito a las micro y pequeña empresa.....	41
Tabla IV.1 Productos crediticios para la Microempresa	57

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico II.1. Nivel del Índice de intermediación crediticia	40
Gráfico II.2 Legislación Internacional de Dinero Electrónico	41
Gráfico III.1 Ciclo natural de la concesión del crédito.....	51
Gráfico III.2 Ejemplo del proceso de evaluación del microcrédito.....	56
Gráfico III.2 Tasas de interés activa para crédito Microempresa por IMF.....	58
Gráfico III.3 Tasas de interés activa por tipo de segmento facilitado	61

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios, que nos ha brindado una vida llena de oportunidades y experiencias enriquecedoras.

A nuestro asesor de tesis, Prof. Gino Dodero, por la orientación, ayuda e inspiración para la realización de estas tesis, por su apoyo y amistad que nos permitieron aprender mucho más que lo estudiado en el proyecto.

A nuestros padres y hermanos que siempre nos han apoyado y guiado en todos nuestros objetivos.

A nuestros amigos que siempre estuvieron ayudándonos, escuchándonos, aconsejándonos y muchas veces guiándonos.

A ESAN que nos brindó educación de calidad, desarrollando nuestras capacidades.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa o indirectamente en la realización de este proyecto.

*Aybar Yzaguirre, Gerardo Manuel
Calderón Hilarión, Rosario Nelva
Huamán Pillhuaman, Moises Noe*

GERARDO MANUEL AYBAR YZAGUIRRE

Maestro (c) en Finanzas y Derecho Corporativo con especialización en Banca y Estructuración Financiera de la Escuela de Postgrado de la Universidad ESAN. Abogado colegiado con más de 8 años de experiencia en el Sistema Financiero en el área de Créditos y Cobranzas (cartera activa, judicial y castigada).

FORMACIÓN ACÁDEMICA

Maestría en Finanzas y Derecho Corporativo **2015-2017**
Universidad ESAN

Abogado **2005-2009**
Universidad Inca Garcilaso De La Vega

EXPERIENCIA PROFESIONAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA REHABILITADORA LTDA.24

Con más 59 años de experiencia brindando servicios financieros para 17000 socios afiliados.

COORDINADOR DE COBRANZAS NACIONAL **Diciembre 2015–** **a la fecha**

Responsable de administrar y supervisar la cartera judicial – castigada y controlar los procesos del Área de Recuperaciones para asegurar el cumplimiento de metas. Planificar y ejecutar las propuestas y proyectos del área asegurando el cumplimiento de indicadores de gestión.

Brindar alertas oportunas, proponer ideas soluciones, para el inicio de las acciones judiciales y elaborar procesos y actualización de reglamentos vinculadas al área de recuperaciones, en concordancia con la normatividad vigente de la Ley de Bancos y Seguros.

Contribuir dentro del equipo a establecer relaciones adecuadas con las áreas internas y externas de la Cooperativa y establecer vínculos de cooperación con los miembros del equipo y las áreas con las que se interactúa, brindando un servicio de calidad.

Proponer políticas de campaña de recuperación de créditos ante el Consejo de Administración (Directorio) para su ejecución.

Elaborar la propuesta de los créditos irrecuperables ante el Consejo de Administración (Directorio), para la ejecución del castigo contable de los créditos.

LOGRO PRINCIPAL: Reconocimiento de Innovación Cooperativista 2017: Nuevo Producto Crediticio “Tan peruano como el Pisco”

CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE ICA

Asistente de Recuperaciones

julio 2011 – Noviembre 2015

Encargado de realizar seguimiento a la Recuperación Diaria de la Cartera Vencida, Judicial, Castigada y atender a los clientes que se encuentran en la cartera vencida, pre-judicial, judicial y castigada, realizar la negociación de acuerdo al Manual de Recuperaciones.

Gestionar la cartera morosa captando compromiso de pago de los clientes vía telefónica o visita de campo y coordinar con los Administradores de Agencia, para organizar operativos de cobranza de cartera vencida, a efectos de mejorar los índices de morosidad al cierre del mes.

Elaborar propuesta para el inicio de Campaña Judicial, con beneficios de descuento para los clientes y elaboración del informe ejecutivo mensual, informando de las actividades realizadas de acuerdo al Plan de trabajo mensual.

ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS

Capacitación en Ventas, Motivación y Liderazgo 2017

SSP Ventas del Perú

Gestión de Calidad y Atención a los Socios 2017

IFB-CERTUS

Sistema de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo 2017

SFR-CAPACITACIÓN

1° Foro Internacional de Microfinanzas 2017

ASOMIF PERÚ

Diplomatura de Especialización en Finanzas y Derecho Europeo 2016
Universidad Carlos III de Madrid

Programa de Especialización para Ejecutivos-Derecho Financiero-Contratos
Bancarios 2014

UNIVERSIDAD ESAN

Programa de Especialidad Gestión de Créditos y Cobranza 2013
Instituto Peruano de Acción Empresarial (IPAE)

IDIOMAS

Inglés – Nivel intermedio
CENTRO DE IDIOMAS ESAN

MANEJO DE PROGRAMAS

Diplomado de Ofimática (2015)

CIBERTEC

ROSARIO CALDERÓN HILARIÓN

Maestro en Finanzas y Derecho Corporativo con 7 años de experiencia en Banca, asesoría en proyectos de alto impacto en el *core* del negocio. Con habilidades liderar equipos de alto rendimiento y mejoras continuas de eficiencia y generando óptimo clima laboral. Con altos valores éticos, alta orientación a resultados e interés en seguir desarrollándome profesionalmente en el área financiera.

FORMACIÓN ACÁDEMICA

Maestría en Finanzas y Derecho Corporativo 2015 - 2017
Universidad ESAN

Título de abogado 2013
Universidad Inca Garcilaso de la Vega

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Compartamos Financiera

Empresa financiera constituida de acuerdo a lo señalado por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, dentro de su objeto social está facultada a realizar intermediación financiera. Pertenece al Grupo Gentera, con presencia en México, Guatemala y Perú.

Coordinadora de Soporte Legal – Departamento de Asesoría Legal Febrero 2017 – a la fecha.

Responsable de brindar soporte legal a los nuevos proyectos de la empresa, tales como nuevos productos y/o servicios dentro del giro de la empresa. He logrado obtener opiniones favorables del Regulador para la emisión de Certificados Negociables y Bonos Corporativos, lo cual beneficia a la imagen de la empresa además de que le permitirá obtener financiamiento a menos costo impactando de manera positiva en las utilidades de la empresa, así como obtener la aprobación del Contrato Marco de Productos Pasivos, para la implementación de nuevos productos, lo que nos permitirá captar y fidelizar a más clientes y cumplir con nuestro objetivo de erradicar la exclusión financiera.

BBVA Banco Continental

Empresa organizada como Banco, de acuerdo a lo señalado por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de

Banca y Seguros, dentro de su objeto social está facultada a realizar intermediación financiera.

Abogada - Área de Servicios Jurídicos y Cumplimiento normativo Enero 2016 – Febrero 2017.
Unidad de Contencioso

Responsable en atender las denuncias y reclamos ante el Indecopi, lo que me brindo mucha experiencia en Derecho de Protección al Consumidor, Transparencia de la Información (ahora Conducta de Mercado). La atención de Denuncias me permitió retroalimentar los procesos internos del Banco e identificar posibles conductas infractoras, a fin de evitar contingencias. Con apoyo del equipo logre superar los indicadores, atendiendo el 100% reclamos recibidos, disminuir los tiempos de atención de 30 días de atención a 4 días promedio, lo que mejoró los flujos internos.

BBVA Banco Continental Octubre 2011 – Diciembre 2015
Abogada - Área de Servicios Jurídicos y Cumplimiento normativo – Unidad de Negocio Bancario.

Coordinar con las áreas de apoyo y estudios externos para la revisión de poderes de clientes de Banca Minorista, Banca Empresa y Banca Corporativa, para la contratación de productos bancarios, brindando seguridad jurídica al Banco. Logré generar una reducción en los tiempos de atención al cliente interno (áreas de negocio) y óptima experiencia al cliente externo, generando la captación de más clientes en la colocación de productos y/o servicios brindados. Mi propuesta de realizar controles de calidad a los estudios externos, con muestreos del servicio de análisis de podres nos permitió unificar criterios legales para hacer eficientes los procesos internos.

Realice capacitaciones a nivel nacional, con el objetivo de reforzar el conocimiento de los productos bancarios que ofrecemos, así como de los procedimientos internos para la contratación de los mismos presentándoles casuísticas recurrentes para mejorar la atención a los clientes externos.

Lideré el desarrollo de proyectos del banco, como Visado electrónico y Contratación Sencilla con Personas Jurídicas cuyas herramientas contienen los requisitos legales clasificados por tipo de operación bancaria y casos de negocio que facilitan la contratación con el cliente.

ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS

Diplomatura de Especialización en Finanzas y Derecho Europeo 2016
Universidad Carlos III de Madrid

Curso de especialización en Contratos Bancarios. 2014
ESAN – Escuela de Negocios

IDIOMAS

Inglés – Nivel intermedio 2017
CENTRO DE IDIOMAS ESAN

MANEJO DE PROGRAMAS

Microsoft Office – avanzado.

DATOS PERSONALES

Estado Civil: Soltera
Fecha de nacimiento: 03 de Setiembre de 1984

MOISÉS NOE HUAMAN PILLHUAMAN

Maestro (c) en Finanzas y Derecho Corporativo con 7 años de experiencia en Banca, supervisor de cartera en cobranza judicial de distintas instituciones financieras líderes del mercado. Con destreza para organizar equipos con alto rendimiento y mejoras continua en recuperación y eficiencia generando ingresos económicos considerables y sostenibles de un portafolio. Con altos valores éticos, alta orientación a resultados e interés en seguir desarrollándome profesionalmente en el área financiera.

FORMACIÓN ACÁDEMICA

Maestría en Finanzas y Derecho Corporativo Universidad ESAN	2015-2017
Abogado Universidad Inca Garcilaso De La Vega	2011-2012
Bachiller en Derecho y Ciencia Política Universidad Nacional Federico Villarreal.	2005-2010

EXPERIENCIA PROFESIONAL

TORRES, CARPIO, PORTOCARRERO & RICHTER ABOGADOS S.A.C.

Estudio Jurídico con más 17 años de experiencia, con especialización en derecho comercial y Bancario. Teniendo entre sus clientes al Banco de Crédito del Perú, al BBVA entre otros.

Abogado Supervisor la fecha	agosto 2016– a
--	-----------------------

Responsable de la cartera de cobranza judicial de FOGAPI y gestionar personalmente todos los proceso asignados al Estudio. Adicionalmente estoy encargado de la supervisión y coordinación de la Gestión de recuperaciones del portafolio del Banco

de Crédito del Perú asignada al estudio. He logrado implementar procesos de recuperaciones más dinámicos y eficientes, la cual contribuyó a generar un incremento de cartera con las asignación de nuevos casos en razón al crecimiento del recupero en más del 50%. Ejecución de estrategias en donde incrementé la productividad promedio en recuperación en 50% con un crecimiento neto de la cartera de 10% en el 2017

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ

**Subgerente Adjunto De CBM
julio 2016**

julio 2012 –

Encargado de supervisar el portafolio de créditos vehiculares y Leasing a nivel nacional, Se realiza el seguimiento de todos los procesos judiciales bajo mi cargo y se negocia directamente con el cliente de acuerdo a las facultades conferidas, se coordinó con áreas de apoyo y de productos para la implementación de mejoras en procesos, productos y campañas masivas para la lograr incrementar la recuperación mediante negociaciones rápidas y en su defecto remates expeditivos. Logré generar una reducción de tiempos de recuperación llegando a recuperar en promedio de manera mensual S/. 1 MM, el cual nos permitió mejor procesos y alcanzar las metas establecidas por el banco a nivel nacional el primer semestre del 2016.

ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS

Diplomatura de Especialización en Finanzas y Derecho Europeo
Carlos III de Madrid

2016

IDIOMAS

Inglés – Nivel intermedio
Italiano – Nivel intermedio

MANEJO DE PROGRAMAS

Microsoft Office – Nivel avanzado

DATOS PERSONALES

Fecha de nacimiento: 10 de noviembre 1985

Universidad:	Universidad ESAN	
Escuela de Postgrado:	Escuela de Administración de Negocios para Graduados	
Título de la tesis:	LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LA MICROEMPRESA A TRAVÉS DEL MICROCRÉDITO Y EL USO DEL BIM – RETOS Y POSIBILIDADES”	
Área de investigación:	Finanzas y Derecho Corporativo	
Autor(es):	Aybar Yzaguirre, Gerardo Manuel	DNI 44823980
	Calderón Hilarión, Rosario Nelva	DNI 42867353
	Huamán Pillhuaman, Moises Noe	DNI 43226902
Grado profesional:	Maestro en Finanzas y Derecho Corporativo.	
Año Aprobación sustentación	2017	

RESUMEN:

Nuestro trabajo de investigación tiene por finalidad explorar y analizar los retos y posibilidades del uso del BIM como elemento emergente dentro del proceso de inclusión financiera de los microempresarios, a través de uno de los servicios financieros fundamentales: el microcrédito inclusivo.

Para este propósito hemos procedido a efectuar un proceso de exploración de estudios secundarios, entrevistas a expertos, observación y entrevistas a microempresarios, revisión de la metodología y políticas internas de entidades financieras para la concesión de microcréditos, las características, el uso del BIM y los desafíos que esta nueva herramienta tiene como proveedor de información para el proceso de evaluación de los microcréditos, entre otros aspectos que consideramos importantes dentro del marco general de la inclusión financiera de los microempresarios.

Conocemos que la inclusión financiera es el resultado de muchos factores, citando como ejemplo la facilitación del acceso a los productos y servicios de las entidades del sistema financiero; lo que está relacionado con la mitigación de la pobreza, debido al impacto positivo que representan los emprendedores microempresarios en la actividad económica del país, y de hecho impacto de mejores condiciones sobre su economía

familiar. Nuestro primer capítulo aborda dicha problemática y los factores que la expande o la mitiga.

En el segundo capítulo exponemos sobre los agentes facilitadores del sistema financiero, específicamente sobre los orientados hacia las microfinanzas y los factores que impactan en la percepción del riesgo y por consiguiente en la tasa de interés.

El tercer tema “Inclusión financiera y microempresario” desarrollamos la actual situación de la demanda de servicios financieros formales – microcréditos ofertados para el microempresario, así como los factores determinantes de la exclusión.

Cuarto tema, dedicamos un capítulo al BIM, el cual forma parte central de la tesis, en razón de tratarse de una nueva tecnología que se encuentra en proceso de maduración de uso en el mercado de los microempresarios. Exponemos sobre sus características, funcionalidad, barreras o dificultades para su masificación, y su importancia dentro de la metodología de facilitación crediticia, efectuado por las entidades microfinancieras, finalizando con sus actuales posibilidades y desafíos frente a las necesidades de los microempresarios. De igual forma, explicamos la característica más importante del uso del Bim; la trazabilidad en una cuenta simplificada o general de las operaciones realizadas por los usuarios, como; envío o recepción de dinero, pago de servicios, pago de RUS¹, recarga de celular, pago a proveedores entre otros.

Este trabajo concluye en un análisis de nuestros hallazgos y de lo enunciado en el estudio “Microscopio Global 2016”, donde exponemos el actual ambiente normativo proclive a la inclusión financiera y sobre el uso de la tecnología financiera que conduce a la incorporación de los emprendedores microempresarios a ser facilitados por el sistema financiero formal (microfinancieras), lo que resulta en la mejora de la economía familiar de los segmentos de mercado de mayor vulnerabilidad económica frente a los ciclos de la economía.

Resumen elaborado por los autores

¹ Fuente: SUNAT, disponible en: <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/nuevo-regimen-unico-simplificado-nuevo-rus> , Régimen único Simplificado: Es un régimen tributario creado para los pequeños comerciantes y productores, el cual les permite el pago de una cuota mensual fijada en función a sus compras y/o ingresos, con la que se reemplaza el pago de diversos tributos.

INTRODUCCION

En la década de los 90 la economía peruana registró uno de los mayores nacimientos del sector emergente emprendedor: los microempresarios, esto se dio como producto de diversos factores económico – sociales. Frente a este segmento emergente de la economía, las entidades financieras se fueron especializando y tomando un rol cada vez más relevante, especialmente las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.

Las microempresas nacen del ahorro de familias que emprenden pequeños negocios de servicios, especialmente comercio y en algunos casos de transformación de insumos, contando para ello con algunos ahorros, préstamos de familiares, polladas, o el resultado de juntas de ahorro (panderos familiares), iniciándose como personas naturales con negocio, por lo que podríamos catalogarlas inicialmente dentro de la Ley MYPE².

Los emprendedores reconocen que esta forma de conseguir constituir un negocio es una de sus oportunidades de “salir adelante” y poder contar con ingresos que les permitan afrontar las necesidades materiales propias y familiares.

Uno de los principales problemas que surgen es el de la informalidad, es decir, no cuentan con libros o cuadernos de registros, compran y venden sin considerar los impuestos, al tener a empleados – generalmente familiares directos – no pagan beneficios sociales ni seguros de salud, el dinero del negocio se mezcla y se destina a gastos familiares, entre otros aspectos que desde ya acrecienta el riesgo de sus actividades y representa debilidad frente a los agentes financieros.

Otro de los aspectos fundamentales es la necesidad de contar con financiamiento para seguir operando, aunque sea a muy pequeña escala al principio, lo que para un

² Micro y Pequeña Empresa, art. 2 de LEY N° 28015

emprendedor resulta un gran esfuerzo en vista que adquirirá una responsabilidad de pagar un interés y repagar dichas facilidades.

Ante este panorama de alto crecimiento en el sector emergente, frente a factores concurrentes como la falta de empleo a mano de obra no calificada, o el menor avance económico del país, entre otros aspectos que no son materia de nuestro estudio, los agentes financieros dedicados a las microfinanzas han venido avanzando en sus técnicas de ventas para captar a los microempresarios, pero aún con tasas elevadas, lo que exploraremos y analizaremos más adelante.

En nuestro estudio no podemos dejar de lado al sector Gobierno y las políticas inclusivas en materia financiera. Asimismo, otros actores como las empresas de telecomunicaciones, las mismas que han venido invirtiendo en nuevas tecnologías que permitan el mayor uso de sus líneas y por lo tanto la obtención de beneficios económicos, lo que al final se está traduciendo en mayores facilidades no sólo de la comunicación de los microempresarios, sino también de otras utilidades como el BIM, la billetera móvil, de la cual hablaremos en un capítulo especial.

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

I.1 Descripción de la situación actual – problemática

I.1.1 Planteamiento del problema

De la problemática descrita en la introducción se desprenden las siguientes preguntas, relacionadas a los microempresarios, sus emprendimientos, quienes son los actores, la situación y los desafíos futuros.

- a. ¿Cuáles son los factores idiosincráticos de la microempresa?
- b. ¿Qué han hecho los agentes microfinancieros y el Gobierno, cuánto se ha hecho?
- c. ¿Cuál es la situación actual?
- d. ¿Cuáles son los desafíos?

Entonces el problema general nace de la pregunta:

¿De qué manera, el uso del BIM, será un factor de mayor impacto en el proceso de inclusión financiera de los microempresarios?

De ahí nace el objetivo general referido a los beneficios que puede brindar el uso del BIM por los microempresarios, y si ello será un factor relevante para su inclusión financiera.

I.1.2 Objetivos

I.1.2.1 Objetivo general

Analizar los beneficios de la tecnología financiera a través del uso del BIM en el proceso de inclusión financiera de los microempresarios.

I.1.2.2 Objetivos específicos

- a. Analizar los avances sobre inclusión financiera

- b. Establecer la relación entre la tasa de interés y la percepción de riesgo e información del microempresario
- c. Analizar la metodología del microcrédito y las barreras de acceso de los microempresarios
- d. Establecer la relación entre la tecnología y las necesidades de información de los diferentes agentes dentro del segmento de la microempresa
- e. Explorar y analizar el uso del BIM como respuesta alternativa a los requerimientos de información transaccional de los microempresarios.

I.1.3 Alcances y limitaciones

I.1.3.1 Alcances

El alcance del presente trabajo de investigación está dirigido al segmento de microempresarios emergentes, con ingresos mensuales estimados hasta S/ 2, 000.00 soles, formalizados y no formalizados, como público objetivo de las empresas microfinancieras: Caja Municipales, Financieras, Edpymes; dedicadas a créditos de consumo y para la microempresa.

I.1.3.2 Limitaciones

1. Poca información sobre avances en la inclusión financiera, del microempresario, persona natural con negocio.
2. Nula información sobre el uso del BIM con discriminación de adquisiciones de los microempresarios.
3. Poca predisposición de las entidades micro financieras para exponer su metodología crediticia.
4. El ámbito de la población es muy amplio y disperso (se estima el número de micro y pequeña empresa en actividad en más de 3,64 millones).
5. Falta de información para discriminar microempresas formalizadas de las no formalizadas o no formalizadas completamente.

1.1.4 Justificación y contribución

Los elementos que justifican la investigación son el estudio de los factores y resultados que determinan la inclusión financiera como mitigantes de la pobreza de los sectores emergentes de la economía, así como del crecimiento de los beneficios de los microempresarios y la disminución de sus costos de financiamiento.

Nuestro objetivo es comprender el mundo de las microfinanzas visto desde el proceso de inclusión financiera, así como de sus elementos constitutivos, y el posible aporte que significa la tecnología de hoy, a través de la billetera electrónica, BIM, para que dichos agentes económicos emergentes tengan mejores oportunidades de crecimiento dentro de la economía.

El explorar y analizar las posibilidades de crecimiento económico del sector de microempresarios, a través del uso de novedosas tecnologías de información, nos lleva a efectuar nuestro estudio relacional entre las decisiones de las personas, las entidades del sistema financiero, el sector Gobierno, las empresas de telecomunicaciones, que al final deben tener alternativas para la mejora de la comunidad, eso justifica desde ya nuestro estudio.

I.2 Metodología

1.2.1 Tipo de investigación

Para desarrollar nuestro tema de investigación: “La Inclusión Financiera de la microempresa a través del microcrédito y el uso del Bim – retos y posibilidades”, procedimos a delimitar los elementos constitutivos del problema, eligiendo como objetivo el estudio relacional del uso del BIM y el proceso de inclusión financiera, efectuando por lo tanto exploración de la información secundaria y análisis de la misma, así también recurrimos a la observación directa, las entrevistas a expertos y a los protagonistas (los microempresarios) para conocer sus necesidades, dificultades y objetivos derivados de su actividad económica.

Hemos usado fuentes secundarias y primarias de acuerdo a la siguiente estructura de trabajo:

1. Revisión de estudios secundarios de antecedentes sobre la inclusión financiera y los resultados obtenidos.
2. Análisis de los elementos constitutivos de la inclusión financiera, derivados del estudio de las normas que lo fomentan.
3. Análisis de las políticas de Gobierno respecto a la inclusión financiera.
4. Identificación de problemática de los microempresarios para acceder a los servicios financieros, con énfasis en el microcrédito
5. Identificación de la problemática actual en el uso del BIM, características y resultados.
6. Estudio de informes secundarios y observación de campo de las metodologías crediticias aplicadas a los microempresarios.
7. Estudio de informes secundarios acerca de los elementos de la metodología crediticia tradicional, enfatizando su uso en los microcréditos.
8. Estudio a través de informes secundarios especializados sobre los componentes del precio del dinero (tasa de interés) y su aplicación a los microempresarios.

1.2.2 Método y fuentes de la investigación

El desarrollo del marco teórico se sustenta en la investigación de trabajos de expertos expuestos en fuentes secundarias, análisis de estadísticas expuestas en estudios privados y públicos, recojo de opiniones de expertos, entrevistas y observación de microempresarios.

El tipo es exploratorio y de análisis de elementos constitutivos del problema planteado.

1.2.3 Formulación de la pregunta de investigación

La interrogante es la siguiente:

¿De qué manera, el uso del BIM, será un factor de mayor impacto en el proceso de inclusión financiera de los microempresarios?

1.2.4 Elaboración del marco teórico

El desarrollo del marco teórico se inicia con los antecedentes y definiciones de la inclusión financiera, los microempresarios, los agentes de Gobierno, las microfinancieras pertenecientes al Sistema Financiero, y el BIM (billetera móvil) como herramienta transaccional.

1.2.5 Recolección de información

Se hará uso principalmente de dos fuentes:

- Primarias: información lograda a través de entrevistas a microempresarios, profesionales, expertos en la materia e información estadística puestas a disposición por los organismos públicos y privados.
- Secundaria: bibliografía física y virtual, relevante que esté asociada a los elementos de esta investigación, (libros, tesis, revistas, estudios).

1.2.6 Análisis de la información

Con el uso selectivo de la información recabada, tanto de fuentes primarias como secundarias, utilizaremos un enfoque de tipo sistémico donde los componentes son las entidades financieras, los agentes promotores de Gobierno, los microempresarios, y las empresas de telecomunicaciones; la estructura está basada en las relaciones entre los actores antes indicados, las funciones o roles dentro de una relación horizontal entre los miembros del sistema financiero, los agentes promotores de Gobierno, los microempresarios, y la integración donde todos los componentes son elementos importantes de un sistema, donde el BIM juega un papel clave para la inclusión financiera.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

II.1 Importancia y características de la microempresa dentro de la economía nacional y de las familias

II.1.1 Definición

Cuando buscamos definir microempresa nos encontramos con una amplia variedad de definiciones, siendo la más común, la referida a la relación que tiene el tamaño de la economía de un país y por ende de sus empresas, por ejemplo, una microempresa dentro de los E.E.U.U de Norteamérica tendrá una magnitud de activos y ventas diferentes a una localizada en el Perú.

Para el Banco Mundial, una microempresa debe tener al menos 10 empleados³ y activos o ventas anuales inferiores a US\$ 100,000 Dólares de Norteamérica.

En la mayoría de legislaciones, las microempresas tienen una serie de exenciones que difieren de las empresas de mayor magnitud, por ejemplo son susceptibles de financiamientos más blandos, siempre y cuando estén debidamente formalizadas.

Para efectos de la presente investigación trabajaremos con la definición la Ley nacional de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (Ley N° 28015), artículo 2) que la define a la microempresa como:

“Unidad económica constituida por una persona natural⁴ o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o servicios”

Cabe resaltar que la investigación relaciona las características de la microempresa con organización jurídica: persona natural con negocio.

³ Estudio de la financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de los mercados de capitales de Iberoamérica.

⁴ Persona natural con negocio.

II.1.2 Clasificación

La clasificación se basa en dos parámetros esenciales:

- Número de trabajadores: contar con no más con 10 trabajadores.
- Facturación anual: generar ventas anuales no mayores a 150 unidades impositivas tributarias (UIT).

Sin perjuicio de ello, la Normativa SBS, indica que los créditos a microempresas son otorgados a personas naturales o jurídicas con un nivel de endeudamiento total con el sistema financiero (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) no mayor a S/ 20 000 soles, en los últimos seis meses.

II.1.3 Características generales

II.1.3.1 Organización jurídica

Se estima que el número de las microempresas en el Perú superan el 95% del total del sector empresarial, de las cuales muchas de ellas se encuentran en cierta legalidad, pues como veremos existe otro número, que estarían en la llamada economía sumergida, de las que no se cuenta con información estadística.

Respecto a su estructura jurídica y estrato empresarial, según el tipo de contribuyente, la microempresa se constituye como persona natural (73,2%) y sólo el (26,8%) como persona jurídica.⁵

⁵ Recuperado de: <http://www.produce.gob.pe/documentos/estadisticas/anuarios/anuario-estadistico-mype-2015.pdf>

Tabla II.1. Segmento empresarial formal 2015

<i>Estrato Empresarial</i>	N° de empresas	%
<i>Microempresa</i>	1 607 305	95,0
<i>Pequeña empresa</i>	72 664	4,3
<i>Mediana empresa</i>	2 712	0,2
<i>Total de mipymes</i>	1 682 681	99,5
<i>Gran empresa</i>	8 781	0,5
<i>Total de empresas</i>	1 691 469	100,0

Fuente: Sunat, Registro Único del Contribuyente (2015).
Elaboración: Propia.

II.1.3.2 Formalización vs informalidad

Por su parte el Banco Central de Reserva del Perú, señala que las características estructurales de la información laboral en el país no han cambiado significativamente durante la última década⁶.

De acuerdo a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) define que toda empresa que no tiene Registro Único de Contribuyente (RUC) es clasificada como informal. Bajo esta premisa, el Ministerio de la Producción (PRODUCE) estimó alrededor de 3,64 millones de micro y pequeñas empresas en actividad, de las cuales el 56% son informales, lo que se considera repercute no solo en la productividad y calidad de empleo, sino además en el acceso y estructura de financiamiento de estas empresas.

II.1.4 Microempresas y PBI

En países en vías de desarrollo como el Perú, la microempresa cumple un papel fundamental en la dinámica del mercado, produciendo, ofertando bienes, contribuyendo en la generación de empleo, constituyéndose en algunas zonas del interior del país como la única forma de organización empresarial existente sobre la cual gira la actividad económica.

⁶ Instituto Iberoamericano (2015) - “La financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de los mercados de capitales en Iberoamérica”

Así mismo, si bien no se cuenta con una cifra oficial sobre la participación en la actividad económica, se estima que el segmento MYPE⁷ genera alrededor del 27% del PBI⁸.

En conjunto las MYPE generan aproximadamente el 60% de empleos, siendo ello una de las características más resaltantes de este tipo de empresas, allí la importancia de ampliar su capacidad de producción, y sobrevivencia en el mercado.

II.1.5 Las necesidades financieras del microempresario

II.1.5.1 Financiación

La financiación de las microempresas es, sin duda uno de los puntos cruciales para la supervivencia de las mismas. La literatura señala que el marco genérico gira entorno a dos premisas básicas: i) asegurar el funcionamiento en el futuro y ii) conseguir que este se desenvuelva en las mejores condiciones de rentabilidad posible.

En virtud a ello, la gestión financiera y la organización administrativa generadora de información de la empresa se convierten en elementos esenciales para la toma de decisiones. Sin embargo, sucede lo contrario, un gran número de empresas pertenecientes al segmento de microempresas no logran superar esta asimetría de la información, y así generan mayores impedimentos para el acceso al financiamiento formal dentro del sistema financiero.

Entre las alternativas de financiamiento tradicionales con que cuentan presentamos las siguientes:

- a. Crédito de proveedores y/o préstamos de amigos y familiares, sobre todo a los microempresarios que no acceden a microcréditos de intermediarios financieros.
- b. Banca e instituciones de microfinanzas supervisadas por la SBS, que exige al microempresario la mayor información posible sobre su flujo económico,

⁷ Micro y Pequeña Empresa, art. 2 de LEY N° 28015

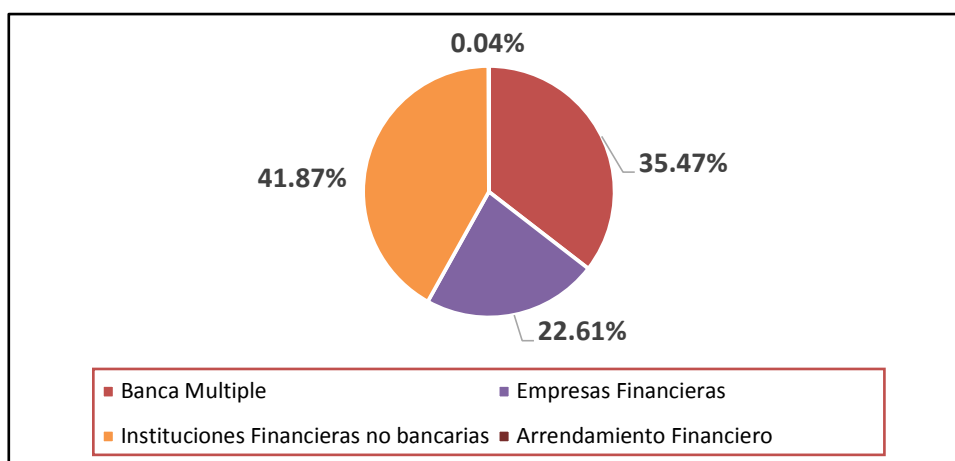
⁸ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2006) “Presencia de las MYPE en el Perú 2006”

para disminuir la asimetría de información, cuya percepción de riesgo es un componente de la tasa activa asignada al microcrédito.

- c. Entidades no reguladas por la SBS, como cooperativas, organizaciones no gubernamentales (ONG), entre otras.

Según clasificación SBS los créditos para actividades empresariales otorgados a la microempresa, alcanzaron US\$ 2.612.830 millones, donde 35.47% proviene de la banca múltiple; el 22.61% de empresas financieras; el 41,87% de instituciones no financieras; y el 0,4%, por empresas de arrendamiento financiero.⁹

Tabla II.2. Créditos directos según tipo de empresa del Sistema Financiero



Fuente: SBS (2015)

Elaboración: Propia.

Como se ha podido determinar, las empresas financieras y no financieras; Cajas y Edpymes son las que cuentan con mayor colocación crediticia de tipo de crédito microempresas, dichas entidades requieren mayores elementos de información sobre dicho segmento, que les facilite la profundización crediticia que vienen desarrollando, para lo cual encontramos fundamental el uso de la tecnología.

⁹ Fuente SBS (al cierre de noviembre 2015)

II.1.5.2 Las nuevas tecnologías – un breve repaso

Debido a que la tecnología aplicada a las nuevas y tradicionales empresas financieras tiene el gran potencial de aumentar productividad, mejorar la protección al consumidor y extender la inclusión financiera de los microempresarios desatendidos.

Es por ello, que la irrupción de sistemas de pago está generando un nuevo escenario en la financiación empresarial, por ejemplo Compartamos Financiera S.A, a la vez empresa emisora de dinero electrónico viene desarrollando pruebas sobre la innovación de “canales de atención” como la utilización de la billetera móvil en el desembolso de microcréditos, desembolsando hasta el corte de la investigación alrededor de 2, 500 créditos en menos de 2 meses.

De esta manera, se determinó que el celular como herramienta tecnológica, se convierte en uno de los actores clave de innovación de procesos crediticios, lo que puede guardar relación con lo que señala Prior y Santomana en su documento de investigación “La banca móvil como catalizadora de la bancarización de los pobres”.

II.1.5.3 Información sobre el microempresario

La información sobre el microempresario constituye uno de los elementos determinantes para el acceso al crédito, es por ello que el Gobierno a través de la SBS, crea y mantiene un servicio de información de riesgo que incluye a las MYPE (pequeña y mediana empresa) denominado Central de Riesgo, cuya Ley N° 27489 regula y establece los lineamientos de las centrales de riesgo privadas de información sobre historial crediticio de las personas que tienen o tuvieron acceso al crédito dentro del sistema financiero.

Es por ello que, se ha determinado la importancia de la información que brinda la billetera electrónica a las entidades microfinancieras sobre datos y transacciones económicas que realizan, como elemento de información adicional a las centrales de riesgo. Debido a que muchos de estos microempresarios cuentan con escaso o nula información de historial crediticio.

II.2 El costo del crédito en el Sistema Financiero

En la última década y en el marco de una prolongada y notable estabilidad de precios, se registró un descenso importante de las tasas de interés promedio. No obstante, una tendencia a la dispersión de tasas entre los diversos segmentos atendidos por el sistema financiero, esta dispersión se mantiene aún en niveles elevados.

Aunque se observa una tendencia a la reducción de tasas de interés, éstas siguen mostrando una gran dispersión entre segmentos. En este aspecto cabe recalcar el papel crucial que desempeñan los costos de transacción como factor explicativo de estas disparidades, afectando de manera considerable el costo efectivo de los créditos de monto reducido.

El encarecimiento del crédito frena la inversión, desalienta tanto la demanda y la oferta del dinero debido a que elevados intereses aumentan la vulnerabilidad y el riesgo de los negocios.

Los intereses altos afectan más a los sectores de bajos ingresos y la pequeña y microempresa, puesto que el crédito menos caro se canaliza hacia los sectores más fuertes (corporativos) debido a la formalización en la que se encuentran, contando con documentos que disminuyen la asimetría de información, a diferencia que la microempresa.

Por estos motivos el Banco Central de Reserva del Perú estudia las causas del crédito caro, y sugiere líneas de acción que contribuyan a disminuir la asimetría de información del solicitante del crédito.

II.3 Inclusión financiera del microempresario

II.3.1 Definición

No existe una definición única de lo que es considerada inclusión financiera, la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) la define como “acceso y uso responsable de los servicios integrales, que sean confiables, innovadores y adecuados a las necesidades de los diversos segmentos de la población” para lo cual se encuentra en implementación una estrategia nacional enfocada en promover lo siguiente:

- (i) Mayor acceso a los mercados financieros, incrementando la cobertura geográfica para llegar a aquellos que actualmente están desatendidos o insuficientemente atendidos,
- (ii) Mayor uso de los servicios, mediante la ampliación de la gama de servicios e instrumentos financieros, acordes a las necesidades de la población, así como la profundización de los canales de distribución.
- (iii) Aumentar confianza y conocimiento de los consumidores para la toma de decisiones informadas sobre los productos y servicios, promoviendo así el acceso y uso de los servicios financieros de calidad.

De igual forma, Mariela Zaldivar – Superintendente Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera de la SBS señala que “la inclusión financiera no se reconoce como un fin en sí mismo, sino como un medio para fomentar el crecimiento económico, reducir la informalidad y luchar contra la pobreza”.

En virtud a ello, sobre nuestro tema de investigación definimos que la inclusión financiera tiene como objeto generar un Sistema Financiero competitivo, buscando potenciar la actividad económica, reducir la informalidad, brindando acceso y uso de servicios financieros de calidad, lo cual impacta de manera positiva en los grupos vulnerables¹⁰ tales como el microempresario.

¹⁰ Patrón de privaciones con respecto a necesidades, bienes y servicios que contribuye a una mejor calidad de vida.

De esta forma, estos grupos vulnerables acortarán sus brechas de exclusión financiera reduciendo su vulnerabilidad económica al generarles canales de acceso a los servicios financieros formales¹¹ que les permita impulsar la práctica financiera de ahorro, formalizar el uso del crédito y promover la generación de ingresos autónomos.

II.3.2 Marco legal

El Gobierno ha llevado a cabo la implementación de un marco regulatorio para promover la inclusión financiera de todos los segmentos desatendidos por el sistema financiero, lo cual incluye al segmento de la microempresa.

A continuación se presenta la regulación vigente:

<p>Ley 29985 - Ley de Dinero electrónico (Decreto Supremo N° 090 – 2013 – EF)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera. • Solo pueden emitir dinero electrónico las empresas que operan bajo el ámbito de supervisión de la SBS.
<p>ENIF (Decreto Supremo 191- 2015-EF)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas públicas diseñadas para generar mecanismos de inclusión económica y social. • Como línea de acción tiene el objetivo de "Promover el desarrollo de canales e instrumentos digitales de pagos minoristas" y "Fomentar el acceso y profundización del financiamiento responsable.
<p>Comisión Multisectorial (Decreto Supremo 029- 2014 –EF)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Órgano de coordinación, concertación y participación de los sectores público y privado que busca proponer el diseño y seguimiento de la ENIF. • Conformado por el MEF, MIDIS, MINEDU, SBS, BCR y BN.

Con el propósito de inclusión financiera mediante el uso de dinero electrónico, se promulga la Ley N° 29985, “Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera”, la cual tiene como objeto regular la emisión de dinero electrónico y determinar las empresas autorizadas a emitirlo.

¹¹ La limitación de acceso a servicios financieros formales significa una exclusión determinante, al entorpecer las capacidades de generación de ingreso autónomo e incrementar la vulnerabilidad económica de las familias de bajos ingresos.

Dicha ley especial, define las características del dinero electrónico, las cuales son: i) es almacenado en un soporte electrónico, ii) es aceptado como medio de pago por entidades y personas distintas del emisor y tiene efectos cancelatorios, iii) es emitido por un valor igual al de los fondos recibidos, iv) es convertible a dinero en efectivo según el valor monetario del que disponga el titular al valor nominal y v) no constituye depósitos ni genera intereses.

La ley dispone, que pueden usarse como soporte para el uso del dinero electrónico el celular, creándose dos tipos de cuentas: generales¹² y simplificadas,¹³ soportadas a su vez en una cuenta de dinero electrónico.

Se precisa que dicha ley se encuentra en concordancia con lo dispuesto en el Reglamento de Transparencia de información y Contratación con usuarios de Usuarios del Sistema Financiero, Ley de Protección de Datos y el Reglamento de Prevención de Lavado de activos y Financiamiento de Terrorismo.

De igual forma, dentro de la Ley se dispone la obligación de los emisores de dinero electrónico de constituir patrimonios en fideicomiso que garanticen el 100% del valor del dinero electrónico en circulación.

Al respecto, en el contexto de la ENIF, el BCRP y otras entidades públicas y privadas llevan a cabo acciones tendientes a mejorar el acceso y uso de servicios financieros de pago electrónicos de calidad, por ejemplo, fomentando el ecosistema de los pagos electrónicos y el desarrollo de la infraestructura que facilite el acceso de las personas de bajos ingresos o que están alejadas de la ciudad como es el dinero electrónico.

¹² No sujetas a los límites de la cuenta simplificada.

¹³ Cuenta de dinero electrónico simplificada:

- Límite por transacción: S/ 1, 000.00 soles.
- Saldo máximo de cuenta: S/ 2,000 soles.
- Conversiones a dinero electrónico acumuladas por mes: hasta S/. 2,000.00 soles.
- Total de transacciones acumuladas por mes: hasta S/. 4, 000.00 soles.

Asimismo, el Microscopio Global 2016 destaca como mejoras notables realizadas por nuestro país el desarrollo de los servicios financieros digitales para facilitar las transferencias electrónicas de bajo costo y cuyo avance se evidencia a través de la plataforma de pagos móviles electrónicos y el ingreso al mercado de empresas emisoras de dinero electrónico.

II.3.2.1 Política de inclusión financiera

Las políticas de Inclusión Financiera se diseñan principalmente para la población vulnerable, se trata de un sector de la población que vive en situaciones más desventajosas que el resto de personas, pues no acceden a los servicios y mercados a los que accede el resto de la población y muchas veces no están en capacidad de ejercer sus derechos.¹⁴

En ese sentido, según ENIF la inclusión financiera de los grupos vulnerables identificados necesitan un diseño de políticas y acciones focalizadas acorde a sus necesidades, por ello establecieron siguientes iniciativas claves dirigido al microempresario:

Tabla II.3 Políticas de Inclusión Financiera para la Microempresa

Acciones a implementarse para la inclusión de la Microempresa	
ACCESO	Crear incentivos para garantizar la presencia del Sistema Financiero en zonas no atendidas
	Desarrollo de indicadores y estudios que muestren la demanda potencial de financiamiento de áreas rurales
USO	Desarrollo, diseño y oferta de productos simplificados, orientados a población con baja educación financiera
	Revisar las barreras legales y prácticas de negocios para el uso de servicios financieros
	Promover y desarrollar instrumentos de financiamiento para la Microempresa en el sistema financiero
	Articular políticas de desarrollo productivo de población vulnerable para mejorar el acceso a financiamiento de los usuarios a través de mecanismo de reducción de riesgos y costos
CALIDAD	Simplificar contratos y elaborar formatos estándar para Cartillas de Información y Hoja Resumen
	Fortalecer y ampliar la educación financiera

Fuente: ENIF (2015)
Elaboración: Propia.

¹⁴ Banco Mundial (2001). Informe sobre el desarrollo mundial: 2000-2001: Lucha contra la pobreza – Panorama General.

Sobre ello, se busca fomentar el financiamiento como instrumento para el desarrollo económico, por lo cual es relevante entender la dinámica del crédito en el Perú, puesto que ha sido la principal fuente de financiamiento para las empresas peruanas. Sobre todo si consideramos que los deudores clasificados por la SBS como la microempresa representan aproximadamente el 34%¹⁵ del total de deudores del sistema financiero, y que el Perú es un referente a nivel mundial respecto del desarrollo de las microfinanzas.

Al respecto, el documento *Payment Aspects of Financial Inclusion del BIS y el Banco Mundial*¹⁶, señala que todos los individuos y las empresas – en particular, micro y pequeñas empresas, que son más propensas a caer de algunos de los servicios financieros básicos, deberían tener acceso y utilizar al menos una cuenta de transacción, ofrecida por una entidad regulada (bancos y otros). Asimismo, dicho documento señala que el impulso para aumentar la tenencia de cuentas para realizar transacciones implica entre otros que:

- a. Tenga un costo bajo o nulo para las personas y empresas que no tengan una cuenta de este tipo.
- b. Se pueda enviar y recibir pagos electrónicamente a bajo o ningún costo, y almacenar el valor de forma.
- c. Se realicen estudios de mercado para identificar y abordar los hábitos y necesidades de pago de la población actualmente desatendida.
- d. Sean atendidas las necesidades de las entidades del sector público y privado (comercios y empresas) con las cuales los titulares de las cuentas mantienen flujos de pagos periódicos.
- e. Se complementan con productos tradicionales e innovadores de pagos que son fáciles de usar.

Adicionalmente, la expansión de la infraestructura de comunicaciones es clave para dar acceso a más personas, así como reducir la informalidad, ampliar la educación financiera y reducir la desconfianza por parte de la población respecto al

¹⁵ SBS (2017) “Indicadores de Inclusión Financiera de los sistemas financieros, de seguros y pensiones”

¹⁶ Ver BIS (2016) “*Payment Aspects of Financial Inclusion*”. Disponible en <http://www.bis.org/cpmi/publ/d144.pdf>

sector financiero, actividades que también se viene trabajando en el contexto de la ENIF.

II.4 Situación de la demanda de Servicios Financieros de Créditos

Con relación al financiamiento y préstamos del sistema financiero, materia de esta investigación, cerca del 30% de la población solicitó un préstamo, 14% lo hizo dentro del Sistema Financiero, lo que muestra la importancia de otras fuentes distintas al Sistema Financiero, siendo amigos y familiares la principal fuente. Cabe resaltar que la tasa de interés, cuotas accesibles y la rapidez en los trámites son percibidas como factores clave para solicitar un crédito en el sistema financiero formal, siendo el costo de éste una de las principales razones para no solicitar un crédito.

En virtud a la información disponible sobre la oferta y la demanda, consideramos que existen importantes brechas en la cobertura geográfica de los mercados financieros.

Para ello cabe resaltar que, según información capturada por el lado de la demanda, si bien el 93% de los adultos señala conocer al menos un punto de acceso a servicios financieros, en promedio, el punto más cercano está a una hora de su casa o centro laboral. Además, es importante destacar que el 37% de los encuestados que indicaron que ahorraban fuera del sistema financiero formal, reportaron que la distancia fue un factor importante en su decisión.¹⁷

Para ello, presentamos el Sistema Financiero, conformado por un conjunto de empresas que operan como intermediadores financieros, mediante la oferta y la demanda de fondos:

¹⁷ SBS –BID (2012). “Encuesta Piloto de Acceso y Uso de Servicios Financieros, Resultados Inferenciales”. http://www.sbs.go.pe/0/modulos/JER_Interna.aspx?ARE=0&PFL=0&JER=2652.

Tabla II.4 El Sistema Financiero Nacional

Empresas de Operaciones Múltiples	Activos a Julio 2017		
	Número de Empresas	Monto (S/ Millones)	Participación (%)
Banca Múltiple	16	352 307	90,03
Empresas Financieras	11	12 368	3,16
Cajas municipales (CM)	12	22 999	5,88
Cajas rurales de ahorro y crédito (CRAC)	6	1 611	0,41
Entidades de desarrollo de la pequeña y microempresa Edpyme	9	2 018	0,52
Total	54	391 302	100

Fuente: SBS (2017)

Elaboración: Propia.

El sistema financiero nacional con sus fortalezas propende a la eficiente transmisión de recursos entre los agentes económicos lo que es un importante factor en la reducción de la pobreza de las comunidades, refiriéndonos especialmente al sector emergente.

Aunado a ello, la documentación explorada nos permitió identificar los niveles de intermediación, los cuales mostraron un importante incremento, producto del mayor crecimiento relativo del volumen de créditos sobre el PBI pasó de 30,37% a 40,28%, en tanto que el ratio de depósitos sobre el PBI aumentó de 32,27% a 38,56%.¹⁸

Tabla II.5 Evolución de los índices de Profundidad del Sistema Financiero

	dic-11	dic-12	dic-13	dic-14	dic-15	dic-16
Crédito del SF (como % del PBI)	30,37	32,33	34,32	36,94	39,82	40,28
Depósitos del SF (como % del PBI)	32,27	33,86	36,68	37,73	38,55	38,56

Fuente: SBS (2016)

Elaboración: Propia.

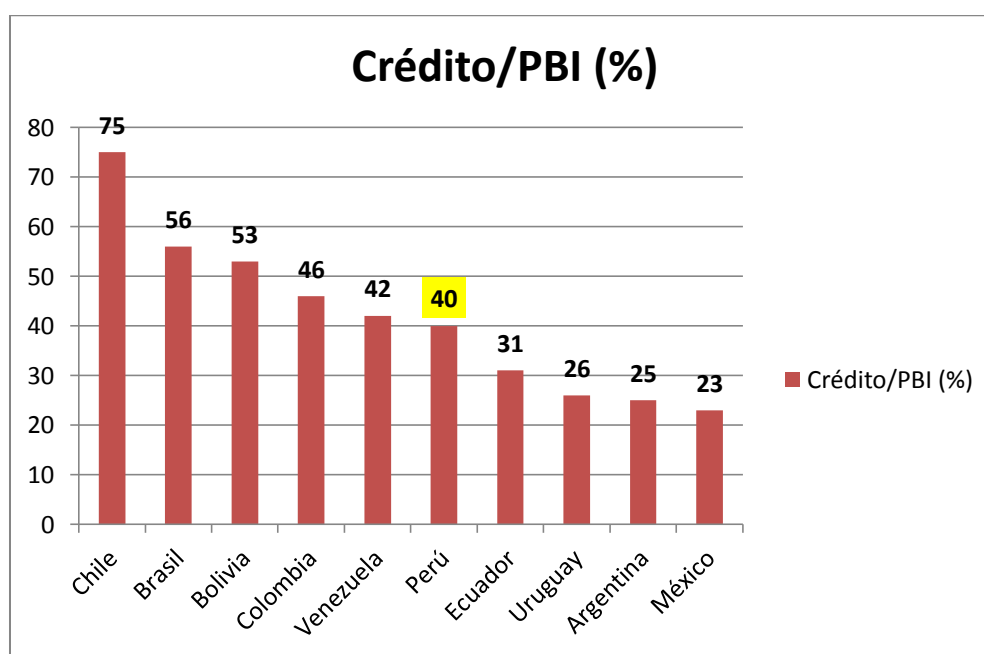
Aunque estos indicadores muestran una importante mejora en la profundidad del sistema financiero, la estadística sobre inclusión financiera a través de créditos materia

¹⁸ SBS – Estadística de Inclusión Financiera (2016)

de la investigación sugiere que deben seguir desarrollándose alternativas distintas a las tradicionales.

Asimismo, es importante mencionar que muchas regiones del país aún se encuentran muy por debajo del promedio de colocaciones de créditos (consumo, hipotecario y microempresa), esto muestra la importancia de continuar impulsando desde el sector público iniciativas para incrementar el acceso al sistema financiero a nivel nacional. El Gráfico II.1 nos muestra que nuestro promedio de intermediación crediticia es del 40% situándonos en la parte media de la tabla regional latinoamericana.

Gráfico II.1 Nivel del Índice de intermediación crediticia



Fuente: BCRP, SBS (2017)

Elaboración: Propia.

La menor profundidad en la intermediación crediticia a la microempresa no logra mitigar en mayor medida la pobreza y más bien frena el desarrollo de la microempresa al carecer de financiamiento, ello ocurre por la presencia de barreras de distinta índole como el de carácter geográfico, tecnológico, informativo y demás factores que limitan su acceso.

II.5 Regulación Internacional del dinero electrónico

No existe un estándar de regulación para el dinero electrónico; por ejemplo, el desarrollo en Kenia surgió sin una regulación ad – hoc. Sin embargo, la importancia que han adquirido las transacciones con dinero electrónico planteó la necesidad de establecer una legislación sobre el tema.¹⁹

Gráfico II.2 Legislación Internacional de Dinero Electrónico

ESPAÑA	<ul style="list-style-type: none">• Ley de Dinero Electrónico-Ley 21/2011 (26/07/2011)
GUATEMALA	<ul style="list-style-type: none">• Reglamento para la Prestación de Servicios Financieros Móviles (JM-120-2011) - 07/10/2011
NICARAGUA	<ul style="list-style-type: none">• Resolución N CD-SIBOIF-671-1-Mar 30-2011 "Norma para la autorización y funcionamiento para las entidades que operan con Dinero Electrónico
PERÚ	<ul style="list-style-type: none">• Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de Inclusión financiera, Ley N 29985 (16/01/2013)

Fuente: BCRP-Sub Gerencia de Pagos (2016)
Elaboración: Propia

Un referente importante de regulación sobre dinero electrónico en los países desarrollados es la directiva de la Comunidad Europea, que fue revisadas recientemente para darle un mayor desarrollo a dicho medio de pago.

¹⁹ En 2011, el Banco Central de Kenia puso en consulta un proyecto de regulación de dinero electrónico, buscando normar la autorización, supervisión y conducta de los emisores y las medidas de protección del usuario.

El establecimiento de una Ley de Dinero Electrónico es importante para crear el marco de regulación y de supervisión para este medio de pago. Ello favorece la inversión en innovación en la prestación de servicios de pago y una mayor inclusión financiera, porque permite que se desarrollen mecanismos alternativos para ofrecer servicios de pago a las personas que hoy no acceden a ellos.

La investigación identifica que los principales temas que una ley de dinero debe abarcar son:

- (i) **Definición y características del dinero electrónico:** A nivel internacional existe una definición similar a la antes mencionada, que no le considera como depósito y no gana intereses.
- (ii) **Reserva de actividad y empresas emisoras de dinero electrónico:** Las empresas financieras y no financieras pueden emitir dinero electrónico: sin embargo, las no financieras, requieren de un marco regulatorio y de supervisión adecuado.
- (iii) **Protección de los usuarios:** Se debe contar con las medidas necesarias para proteger los fondos que los emisores recibieron de parte de los usuarios, siendo un elemento importante la constitución de fideicomisos. Asimismo, se debe proteger la información de los usuarios.
- (iv) **Lavado de activos:** El éxito del dinero electrónico como medio de inclusión, requiere de un fácil acceso al esquema por parte de las personas, particularmente las exclusivas. Esta característica implica que se produzcan los requisitos de información, pero sin descuidar el control de lavado de activos.
- (v) **Tratamiento tributario y competencia:** Para alentar la competencia es importante que el tratamiento tributario no genere diferencias a favor de ningún tipo de emisor de dinero electrónico.
- (vi) **Interoperabilidad:** No es eficiente que una persona deba movilizarse con distintos dispositivos para realizar pagos en comercios afiliados a diferentes proveedores de servicios de pago que empleen el dinero electrónico, por ello es necesario que se establezcan condiciones para la interoperabilidad.

El dinero electrónico es una innovación en los servicios de pagos que facilita la inclusión financiera, acercado a dichos servicios a las personas que no acceden a ellos.

Dicha innovación requiere de un marco de regulación y supervisión adecuado para promover su seguridad y eficiencia como medio de pago.

En general, el crecimiento en el uso del dinero electrónico genera a las autoridades desafíos y temas nuevos relativos a sus responsabilidades y tareas como catalizadores, supervisores y/u operadores de los sistemas de pagos.

CAPITULO III

EL MICROCREDITO Y LAS TASAS DE INTERES ACTIVAS

III.1 La segmentación de mercado y el microempresario

El mercado de crédito del Perú es bi-monetario, es decir que se pueden conceder facilidades crediticias en soles y dólares, también es heterogéneo y está dividido en segmentos. La heterogeneidad entre segmentos, de lo que hablaremos más adelante, se muestra asociada a una fuerte dispersión de tasas de interés activas.

Por tanto, las principales características para definir los segmentos del mercado son: tamaño del cliente, estrato económico, monto y plazo de la operación, tipo de garantía o aval, utilización o destino del crédito, entre otras.

La SBS dentro de sus funciones regulatorias del sistema financiero, mediante el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones (Resolución SBS N° 11356 – 2008 y modificatorias) que entró en vigor a partir de julio de 2010, clasifica los créditos del sector financiero en ocho tipos: Corporativo, Grandes empresas, Medianas empresas, Pequeñas empresas, Microempresas, Consumo Revolvente, Consumo No – Revolvente e Hipotecario.

Sin embargo, para propósitos de este trabajo, tomamos la segmentación descrita en el trabajo de investigación llamado “La financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de los mercados de capitales en Iberoamérica”²⁰ establece la siguiente clasificación de créditos, teniendo en cuenta la magnitud de operaciones de las empresas:

1. **Créditos corporativos:** otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a US\$ 58,6 millones en los últimos 2 años.
2. **Créditos a grandes empresas:** Otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a US\$ 5.8 millones, pero menor a US\$ 58,6

²⁰ Instituto Iberoamericano (2015) - “La financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de los mercados de capitales en Iberoamérica”

millones en los últimos 2 años, o a deudores que hayan mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos de deuda en el mercado de capitales.

3. **Créditos a medianas empresas:** Otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de endeudamiento mayor a US\$ 88 mil en los últimos 6 meses y no cumplen con las características para ser clasificados como corporativos o grandes empresas.
4. **Créditos a pequeñas empresas:** Otorgados a personas naturales o jurídicas que han registrado un nivel de endeudamiento mayor a US\$ 5 mil pero menor a US\$ 88 mil en los últimos 6 meses (sin incluir crédito hipotecario).
5. **Crédito a microempresas:** Otorgados a personas naturales o jurídicas que han registrado un nivel de endeudamiento no mayor a US\$ 5 mil en los últimos 6 meses (sin incluir crédito hipotecario).

III.2 Importancia de los microcréditos para el microempresario

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, explicaremos sobre la importancia del Sistema de Microfinanzas y su aporte en las microempresas, dicho sistema está conformado por empresas no bancarias dedicadas al segmento de las microfinanzas, las cuales tienen la mayor concentración de colocaciones de créditos a microempresas, a diferencia de la Banca Múltiple (Bancos).

El Sistema de Microfinanzas está compuesto por Cajas de Ahorro y Crédito (11), Cajas Rurales (6), Edpymes (10), Financieras (11) y Mibanco, todas dedicadas a otorgar créditos a la pequeña y microempresa.

Dichas empresas dedicadas a las microfinanzas han tenido un importante rol en la colocación del crédito a la microempresa, siendo que a diciembre de 2016 poco más de 454 mil micro y pequeños empresarios fueron incorporados al sistema financiero,

dentro de las cuales las empresas microfinancieras destinaron el 40,8 % del total de créditos captados.²¹

Por tanto, hemos identificado que las microfinanzas tienen un aporte significativo en el financiamiento de las microempresas, en virtud a la necesidad esencial de financiamiento de ellas, en el corto, mediano y largo plazo para atender las necesidades operativas de fondos para asegurar el funcionamiento y mantenimiento de sus negocios. Sin embargo, existe un gran número de microempresas, que no logran superar la asimetría de información para la obtención de un financiamiento formal, recurriendo así a otros mecanismos de financiamiento informal, como proveedores, familiares o prestamistas.

III.3 Análisis de los requisitos para los microcréditos

Teniendo como fuente de información de 17 entidades financieras publicadas en su página web, elaboramos la Tabla III.1 donde describimos los principales requisitos para la concesión de créditos a las Mipymes.

- (i) **Documento Nacional de Identidad (DNI):** este requisito es indispensable para las 17 entidades microfinancieras.
- (ii) **Registro Único de Contribuyente (RUC):** este requisito es solicitado únicamente por ocho (8) entidades microfinancieras, no siendo indispensable para el resto.
- (iii) **Experiencia del negocio (periodo):** la experiencia del negocio es considerada necesaria al menos en 11 entidades de las 17 entidades consultadas. El tiempo de experiencia solicitado como mínimo es de tres (3) a doce (12) meses, dependiendo el tipo de producto crediticio.
- (iv) **Recibo de servicios (agua-luz):** este requisito es indispensable para 14 entidades microfinancieras a fin de acreditar ubicación del negocio.
- (v) **Clasificación crediticia:** (9) nueve de las empresas consultadas requiere calificación en categoría: Normal.

²¹ SBS (2016) Recuperado de: <http://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/PLANTILLA-REPORTE-INDICADORES/CIIF-dic2016v2.pdf>

- (vi) **Licencia municipal:** las microfinancieras no consideran relevante, y solo tres (3) de ellas las requieren de manera obligatoria.
- (vii) **Cuaderno de ventas:** la consideran al menos seis (6) entidades, ello a fin de tener información de los movimientos dinerarios.
- (viii) **Otros Requisitos:** consideran en menor cantidad algunos otros requisitos como, la edad mínima o una declaración jurada sobre el domicilio.

Tabla III.1 Requisitos documentarios para el Crédito a las Micro y Pequeñas Empresas

Requisitos	N° de Entidades Financieras
DNI	17
RUC	8
Experiencia del negocio (Meses)	11
Recibo de servicio (agua/luz)	14
Clasificación crediticia (normal)	9
Licencia municipal	3
Boleta de compra (mercadería)	4
Cuaderno de ventas	6
Garantías	9
Alquiler de local	2
Monto	12 (+ S/. 300)
Declaración jurada de actividad económica	1
Padron de socio de mercado	1
Características especiales	1

Fuente: Página web Entidades Financieras
Elaboración: Propia.

El monto otorgado como microcrédito, oscila sobre la base de S/ 300 .00 soles, como monto base para doce (12) de las diecisiete (17) instituciones microfinancieras (IMF)

Posteriormente, se identifican los tres (3) requisitos más solicitados entre en dichas empresas: i) DNI: para la debida identificación del solicitante, para evitar fraudes o estafas, debida diligencia de conocer al cliente, sus riesgos y el respectivo reporte de créditos a la SBS. ii) calificación crediticia y iii) Cuaderno de ventas: como único mecanismo de información para conocer el flujo de caja que el postulante tiene

en su unidad de negocio, ello como medida alternativa de la informalidad presentada en el segmento.

Donde, quizá el requisito más importante es contar con “calificación crediticia”, siendo este requisito previo a la estimación del verdadero riesgo crediticio, sin lo cual el solicitante sin historial crediticio tiene pocas posibilidades de acceder al sistema financiero formal.

Se resalta también que, el documento RUC no constituye un requisito obligatorio para el acceso al microcrédito por la mayoría de las IMF, en línea con la Circular N° B 2184 -1010 SBS, FEF.: “Información mínima requerida para el otorgamiento, seguimiento, control, evaluación y clasificación de créditos”, documento que no establece el documento RUC como información obligatoria.

En este sentido, se observa que las IMF adoptan mecanismos que les permitan conocer al cliente con la finalidad de cerrar las brechas de información, procediendo a programar visitas al microempresario en su puesto de ventas u operación, con el objetivo de identificar su capacidad de pago (para calificar el riesgo de impago), conocer el desenvolvimiento en su actividad económica respaldada en documentación como boletas de venta, pago a proveedores, y ante la ausencia de ello solicita el cuaderno de ventas entre otros documentos personales de registro de sus operaciones.

Por lo tanto, nuestro estudio estima necesario evaluar si con la ayuda de la tecnología (el BIM), la entidad microfinanciera puede tener alcance a información adicional sobre el microempresario, para así disminuir la asimetría de información debido a informalidad del sector emergente – micro empresarios sujetos de nuestra investigación.

III.4 Modelo crediticio y credi-scoring

El Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones (Resolución SBS N° 11356 – 2008 y modificatorias) establece que para evaluar el otorgamiento de créditos, la entidad financiera analizará la capacidad de

pago en base a los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, el importe de sus diversas obligaciones, y el monto de las cuotas asumidas para con la empresa; así como las clasificaciones crediticias asignadas por las otras empresas del sistema financiero. En el caso de los créditos a microempresas, las empresas podrán prescindir de algunos de los requisitos documentarios exigidos por la SBS, pudiéndose elaborar conjuntamente entre cliente y empresa indicadores mínimos, que permitan determinar la capacidad de pago para el cumplimiento de la obligación, lo que se considera no está enfocada necesariamente en la disminución del riesgo, sino en la facilidad del acceso al crédito para el microempresario.

Continuando con nuestro análisis, sobre el riesgo del crédito, la literatura²² consultada indica que las infraestructuras de información para la evaluación del riesgo de crédito buscan realizar una evaluación precisa del riesgo en la financiación del microempresario, y en la medida de lo posible, la información sobre el riesgo de crédito debe ser estandarizada y accesible a los agentes relevantes del mercado, como lo son las empresas microfinancieras.

Por ejemplo, en el sector empresarial mayorista (Corporativo) este riesgo es relativamente bajo por las características de los prestatarios y su impacto está acotado por las garantías y colaterales que presentan. De lo contrario en segmentos, como el de la microempresa se observa una mayor percepción del riesgo de las parte de las entidades del sistema, debido a la falta de información completa.

La falta de información alimenta la percepción del riesgo, pues las entidades financieras no conocen las actividades del solicitante de crédito, por esa razón su metodología de evaluación implica valorar el riesgo de crédito mediante técnicas de mayor costo, lo que eleva la tasa de interés. Además, como sabemos hay mucha información que no está en las centrales de riesgo.

Tradicionalmente, las empresas del sistema de microfinanzas para la gestión y control del riesgo de crédito de sus operaciones se han basado en métodos subjetivos de valoración, fundamentados en el juicio y experiencia de los analistas de crédito.

²² G20/OECD High-Level Principles on SME Financing. Noviembre 2015.

Por ello las empresas vienen desarrollando, aunque todavía insuficientes, sistemas internos de rating basados en métodos de valoración del riesgo de crédito, para lo cual necesitan de una amplia base de datos que les permita recoger un número significativo de eventos de default o impago, de manera que se puedan estudiar las características del microempresario que influyen en dichos impagos.

En ese sentido, se identifica que a los efectos de poder realizar un modelo de crédito scoring para la microempresa, deberá trabajarse en fases que capten la mayor información posible, lo que puede facilitar un mejor conocimiento sobre la real situación económica y capacidad de pago del cliente.

Bajo este contexto presentamos a continuación las fases desarrolladas por las entidades financieras para la obtención de Información:

- **Fase 1:** Investigación de mercado y promoción del crédito: Tiene como objetivo determinar la zona geográfica donde se desarrollará la promoción de crédito y que como se va informar a las personas naturales y jurídicas.
- **Fase 2:** Informes de créditos para clientes nuevos o recurrentes: A través de las entidades microfinancieras, el analista de crédito determina el procedimiento para informar y orientar al cliente sobre los productos y servicios de créditos que ofrece la institución.
- **Fase 3:** La evaluación del expediente la desarrolla el analista de crédito quien determina un procedimiento para la evaluación del expediente de crédito para ser presentado al comité de créditos y para ello desarrolla 3 etapas: a) análisis de la actividad económica desarrolla por el cliente (b) Revisión y comprobación del comportamiento de pago del cliente en centrales de riesgo e historiales de crédito (c) Inspección económica y financiera de la microempresa.
- **Fase 4:** Evaluación de la garantía: Esta fase es previa a la entrega del expediente al comité de crédito y trabajado por el analista de crédito, jefe de asesoría legal. La que consiste en evaluar la segunda salida, es decir otro medio de pago si no cancela el crédito.
- **Fase 5:** Aprobación de la solicitud del crédito: Es aprobado por el comité de créditos y es visado por el Gerente de Oficina.

- **Fase 6:** Variables macroeconómicas: Para la elaboración de credit - scoring se debe tomar en cuenta la influencia del ciclo económico considerando las variables macroeconómicas descritos en el gráfico.

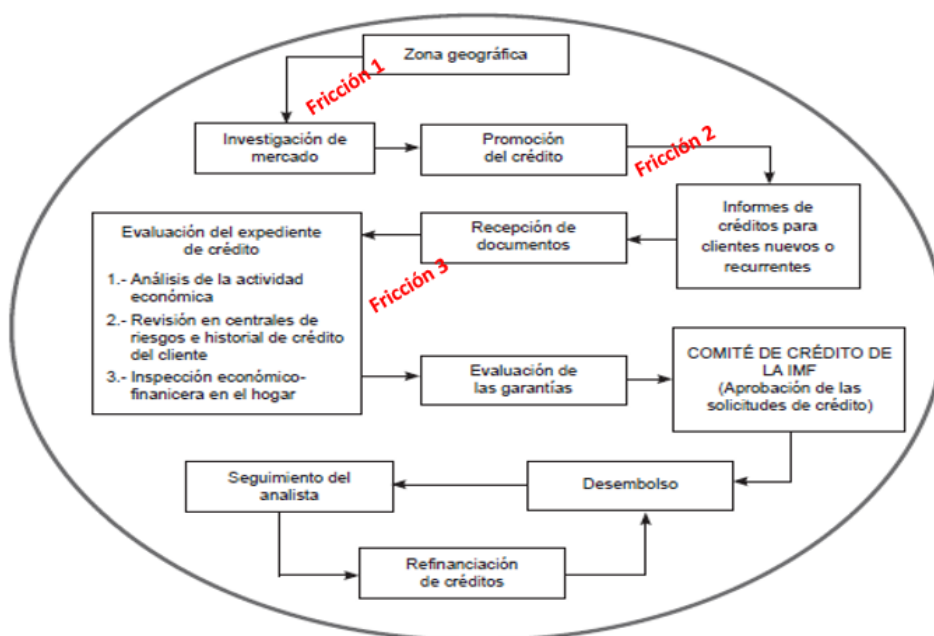
Estas fases generales las describiremos en la siguiente sección de nuestro trabajo.

III.5 Metodología crediticia del crédito microempresario

La metodología crediticia utilizada a la fecha se divide en aspectos de obtención de información del potencial cliente, se refieren al conjunto de principios, políticas, metodologías de evaluación crediticia y responde a la práctica del mercado aprendida y desarrollada para realizar operaciones en el Sistema Financiero.

En la siguiente imagen se describe el ciclo del crédito, desde el momento en que el crédito es promocionado hasta el desembolso:

Grafico III.1 Ciclo natural de la concesión del Crédito



Fuente: Investigación del Journal of Economics, Finance and Administrative Science (2010)

Elaboración: Propia.

- I. **Promoción del crédito:** primer contacto con el cliente, que comprende gastos operativos por visitas in situ, con la finalidad de obtener información de campo que acredite la capacidad de pago y disminuir la percepción de riesgo.
- II. **Evaluación del expediente del crédito:** procesos implementados para la revisión de los documentos, consultas a centrales de riesgo sobre declaraciones del microempresario sobre flujo de caja, y en línea con ello la asignación del rating que le corresponde, ello en función a la información proporcionada y a la veracidad de los mismos.
- III. **Comité de créditos:** Se revisa lo actuado en campo con la documentación procesada disponible, aprobando totalmente, parcialmente o rechazando las operaciones. En casos de aprobación total o parcial se comunica al analista para que obtenga la firma de los documentos contractuales y así se pueda activar el desembolso del microcrédito.
- IV. **Seguimiento del analista:** Realiza un seguimiento operativo post desembolso, con la finalidad de cuidar la calidad de cartera crediticia, y evitar el ingreso a mora, todo ello ejecutado desde la oficina. Asimismo, se realizan visitas periódicas para corroborar el funcionamiento del negocio, y la situación económica en la que se encuentra.

Esto nos deja ver el elevado gasto operativo incurrido, pues se debe de revisar su evolución como micro-negocio en marcha, pues tenemos escasos o no contamos con datos adecuadamente registrados. Esto impactará en el costo del crédito pues como hemos visto la percepción de riesgo aumenta dado el prácticamente único componente de evaluación subjetiva del analista o ejecutivo de riesgos, lo que finalmente aumentará la tasa de interés, pues se calculará la mayor probabilidad de default (incumplimiento de pagos).

En mercados crediticios con carencia o inexistencia de información, como en el caso que nos ocupa, el sector emergente de bajos ingresos, informal y sin historia crediticia, las metodologías de crédito permiten a las IMF evaluar la capacidad de pago de su mercado objetivo y asignar tasas de interés de acuerdo al nivel de riesgo del segmento atendido así como tratar de expandir su frontera de potenciales clientes (prospectos de crédito), aprovechando la atomización, tratando de diversificar su riesgo en muchos de ellos.

En términos generales se pueden identificar dos tipos de evaluaciones crediticias:
i) evaluación cuantitativa y cualitativa.

i) Evaluación cuantitativa:

Consiste en obtener datos objetivos del potencial cliente, fecha de inicio del negocio (experiencia), flujo de fondos, ingresos, situación financiera, proyectos futuros, determinantes de la capacidad de pago. Siendo que los asesores acceden a dicha información cuando el microempresario se apersona a la empresa, solicitando información para acceder al microcrédito, o cuando el asesor sale a buscar al cliente mediante el trabajo de campo.

- La tecnología crediticia utilizada para la evaluación y otorgamiento de créditos se deberá basar en el análisis de la unidad económica y familiar sobre el cual se deberá analizar y evaluar en detalle la capacidad y voluntad de pago del cliente in situ, de forma tal, que las operaciones desembolsadas puedan apoyar el desarrollo y fortalecimiento de los clientes, así como reducir la posibilidad de impago, lo que es rentable para la IMF.
- Verificación de Centrales de Riesgos internos y externas, de manera obligatoria para todos los créditos.
- Toda evaluación de créditos deberá tomar en cuenta los principios de capacidad de pagos y condiciones del crédito, tal como se detalla en la evaluación crediticia.
- La información consignada en la Ficha de Datos del cliente o solicitud y aprobación, así como en los recibos de servicios deberá tener como máximo una antigüedad de dieciocho (18) meses, con la finalidad de tomar decisiones. Solo se actualizará si hubo un cambio de dirección o DNI.
- La elaboración del flujo de fondos (en la mayoría de casos de tipo manual y en formatos de las IMF) deberá realizarse de forma obligatoria, cuando se trate de un crédito para ser destinado a la mejora o adquisición de un activo fijo.
- La aprobación de solicitudes de créditos estará sujeta a los resultados de solvencia que registre el cliente luego de la evaluación considerando para ello el límite del indicador de capacidad de pago correspondiente, según rating de capacidad de pago según el score de cada entidad microfinanciera.

ii) **Evaluación cualitativa:**

Esta evaluación está sujeta a la experiencia del Promotor o Asesor del microcrédito, quien debe medir capacidad de pago del microempresario y lo realiza a través de las referencias domiciliarias obtenidas de los vecinos e incluso de los proveedores y visitas a domicilio, conforme al siguiente detalle:

- **Visita al domicilio:** el promotor del crédito actúa dentro de un rol de tipo psicológico, para así estimar la voluntad de pago a través de señales sobre la transparencia y honestidad del cliente. Asimismo, otro objetivo es evidenciar la estabilidad de la familia, si presenta problemas de salud, o si la carga familiar es excesiva, o si el estilo de vida del microempresario es acorde con la situación financiera que declara. La verificación in situ al cliente, se deberá realizar en el domicilio y negocio de clientes de forma obligatoria, sólo en caso de clientes recurrentes bastará con la verificación del negocio.
- **Referencias de vecino:** dentro de la política de crédito de la empresa se establece que el asesor del crédito debe visitar el domicilio de los vecinos del solicitante, para corroborar información conductual, para determinar: si la vivienda es propia o alquilada, comportamiento de la persona o si tiene deudas con tercero. Otra pregunta vital que debe realizar el asesor de negocio es sobre la situación familiar, actividad a la que se dedica. Dichas entrevistas son realizadas a más de un vecino, para evitar un elevado sesgo de la información.
- **Referencia de proveedores:** actividad incluida en la política de crédito, con la finalidad de conocer si el microempresario es buen pagador, o mantiene deuda vencida o presentó impuntualidad en los pagos.

III.6 Factores relevantes de la tasa de interés para el microempresario

Las tasas de interés a los créditos aplicados al segmento de la microempresa son las mayores; los que están determinados por la capacidad de generación de fondos del microempresario y por lo tanto su capacidad de repago del microcrédito, lo que se mide con la capacidad estimada de pago (con bastante distorsión pues no hay información que pueda ser sustentada)

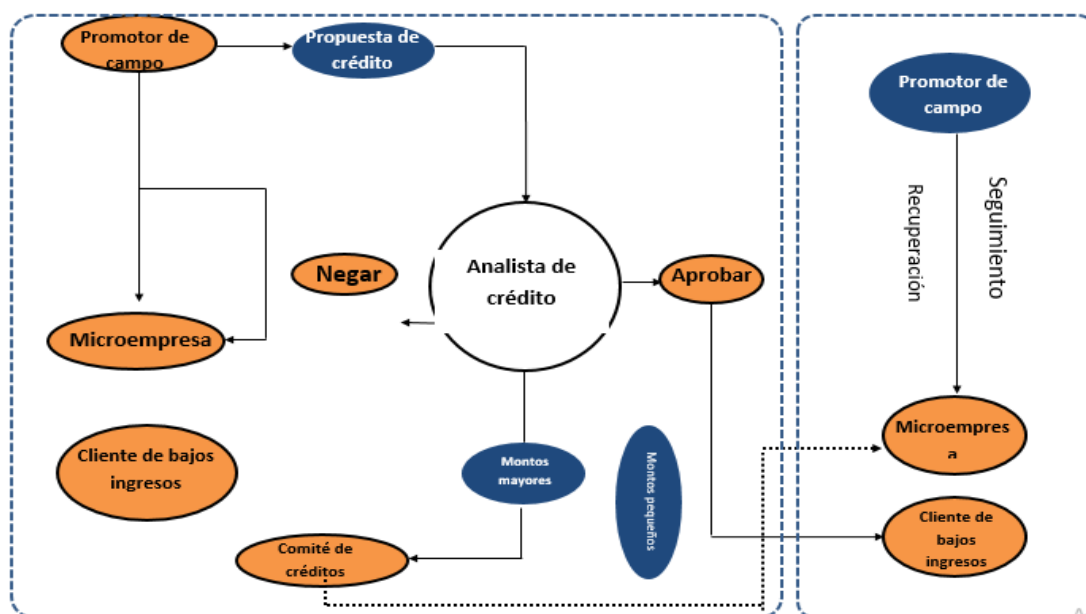
La determinación de la tasa de interés activa tiene componentes importantes en la agregación de los costos incurridos, según la clasificación de la Superintendente de la SBS Dra. Socorro Heysen, son los siguientes:

1. **Costo de fondeo:** en donde se incluye obligaciones por depósitos y adeudos. Considerando para el cálculo de dicho fondo el riesgo país, política monetaria, riesgo de entidad y estructura del pasivo.
2. **Costo de riesgo de crédito:** es el costo que se incurre por una posible pérdida por falta de pago y para ello se considera la asimetría de información (historial crediticio, informalidad), perfil de riesgo del cliente y las garantías.
3. **Costo operativo:** considera toda la logística para el otorgamiento de un crédito y para ello considera el tamaño del mismo, plazo y frecuencia de pago al personal que se encarga de la evaluación, seguimiento, cobranza de crédito y por ultimo tenemos al factor dispersión y densidad geográfica.

Con la finalidad de establecer como ejemplo, la forma de establecer la tasa de interés, creemos conveniente exponer la forma como se otorga un crédito microempresa a partir de información obtenida de las entrevistas a los funcionarios de créditos, como a la Gerente de Oficina Lorena Huamán de la Caja Municipal de Huancayo (Jicamarca) y al Gerente del Área de riesgos de Financiera Compartamos Jeffry Martinez Veit, quienes indicaron que los principales costos que se generan por etapas son:

Los costos operativos y el riesgo de crédito son los principales factores que explican el nivel y la disparidad de las tasas, ya que mayor riesgo acarrea mayores costos para las instituciones financieras, por la mayor reserva necesaria para absorber la pérdida por los impagos, y por los mayores costos operativos que genera su administración.

Grafico III.2 Ejemplo del proceso de evaluación del microcrédito



Fuente: BCRP (2015)

Elaboración: Propia

La evaluación de montos pequeños, menores que el umbral pre-establecido, asociado a clientes de bajos ingresos, es encargado, en primer lugar al promotor de crédito y luego al analista de crédito. Los de montos mayores al umbral son derivados directamente al analista de crédito.

El proceso de cobranza y recuperación también resulta costoso, en la medida que se requiere que el promotor le campo le haga un seguimiento permanente al cliente. Este proceso garantiza la eficiencia en la asignación de los recursos y en la recuperación del crédito, pero implica un mayor costo operativo en la intermediación de las IMF respecto al costo que prevalece en el sistema bancario. En la medida que son nuevos clientes que acceden al crédito, la tasa de morosidad en microempresas es más alta frente a la banca tradicional, ello inevitablemente se refleja en mayores tasas de interés.

Por otro lado, debemos indicar que cada entidad financiera en función de la obligación de evaluación y seguimiento del crédito define una metodología crediticia, con la finalidad principal de disminuir la asimetría de información y determinar si el potencial cliente es sujeto a crédito.

Para ello, a partir de las entrevistas realizadas a los expertos en microfinanzas, se evidenció criterios uniformes con algunas variantes, respecto a las políticas internas de cada entidad, teniendo como principio fundamental determinar en alguna medida la voluntad de pago, la capacidad de pago, y de ser necesario las garantías o colaterales (real o personal).

III.7 Rol de la de información - asimetría

Sobre la asimetría de información, hemos identificado que las empresas financieras se han topado con barreras en la obtención de información del microempresario (persona natural materia del presente estudio), quienes a su vez presentan una diversidad dentro del mismo segmento, citando como ejemplo; microempresas dedicadas a la actividad de comercio, producción de muebles en general (basta con unas pocas herramientas y conocimientos), comida ambulatoria, servicios diversos, entre otras actividades que resultan del emprendimiento de los segmentos de sectores sociales vulnerables y sin oficio específico.

Actualmente la falta de información genera diferentes riesgos para la entidad financiera (prestatario), y a mayor riesgo acarrea mayor costo de financiamiento, tanto por la constitución de reserva para absorber la pérdida por los probables impagos (provisiones por malos créditos). En la labor de investigación, se realizó una entrevista a la Gerente de Oficina Lorena Huamán de la Caja Municipal de Huancayo (Jicamarca), quien nos indicó que la información proporcionada por sus posibles prestamistas siempre tiene que ser corroborada, ya que los mismos no cuentan con historial crediticio o la información proporcionada es poco confiable. En este sentido identificamos nuevamente que la falta de información (asimetría desde el lado del posible deudor) se encuentra vinculada a mayores costos operativos que a su vez se traslada a la tasa de interés activa del crédito.

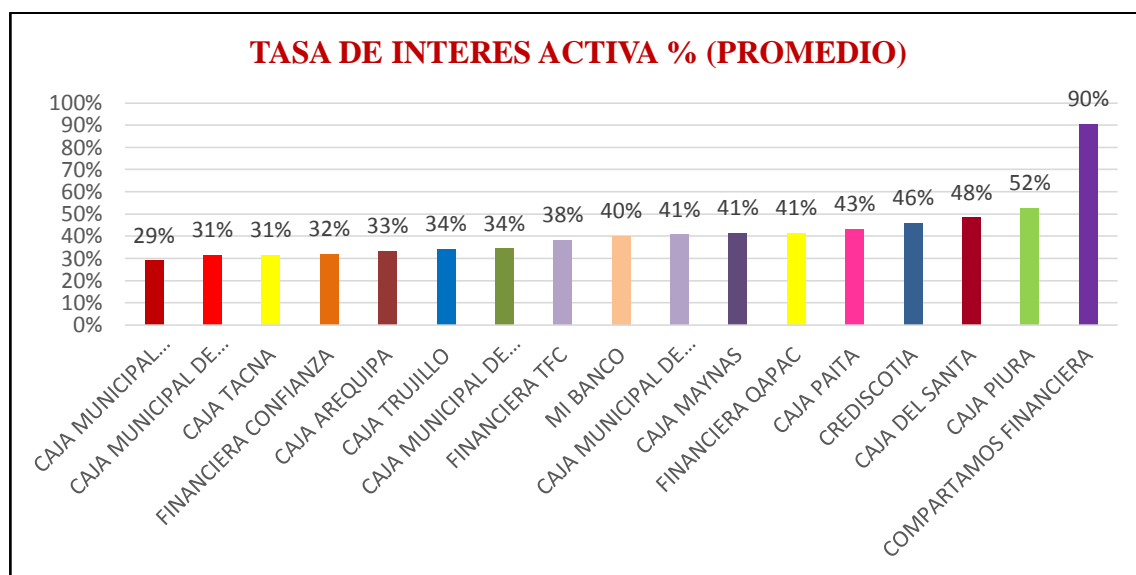
Es importante señalar que entre los principios que sustentan el marco legal y regulatorio del Sistema Financiero, las empresas que la conforman pueden fijar libremente las tasas de interés para sus operaciones activas y pasivas. Sin embargo,

deberán observar los límites que para el efecto señala el Banco Central.²³ Entonces, sobre dicho marco las entidades del sistema financiero pueden asignar libremente los recursos que administran, siguiendo un criterio de costo-beneficio, así mismo, tienen libertad de determinar sus precios en función al segmento y zona geográfica al que se dirige, características del potencial cliente y apetito de riesgo.

En línea con ello, cuando el microempresario no cuenta con información sobre sus transacciones y situación del negocio, que pueda ser proporcionada a la entidad financiera, con la finalidad de disminuir la percepción del riesgo sobre su capacidad de pago se enfrenta a tasas activas más altas.

A continuación, en el gráfico siguiente podremos observar las tasas de interés activas (para microcréditos) enunciadas por las diferentes entidades financieras facilitadoras dentro de las microfinanzas (IMF), las que pueden cambiar la tasa pizarra (tasa pizarra se le denomina a la tasa que se indica en los tarifarios, la misma que puede cambiar de acuerdo con el riesgo del cliente microempresario):

Gráfico III.2 Tasas de interés activas para crédito Microempresa por IMF



Fuente: SBS (junio 2017)
Elaboración: Propia.

²³ Artículo 9° - Ley de Bancos, Ley N° 26072

En este contexto, la ENIF señala que parte fundamental de las fortalezas del sistema financiero peruano se encuentra en la existencia de centrales de riesgos, una administrada por la SBS, la cual comparte su base de datos con las centrales de riesgo privadas, permitiendo así estandarizar la información de todo el sector financiero regulado y no regulado (Cooperativas de Ahorro y Crédito). Dicha central pública, mantiene un registro de datos financieros, recopilando información mensual de las instituciones supervisadas respecto de los créditos actuales, contingentes y clientes totales.

Sumado a la información proporcionada por la SBS, las Centrales de Riesgo privadas recopilan información de otras fuentes, referido a incumplimiento de pago de los servicios básicos (agua, luz y teléfono), protestos notariales, incumplimiento de pagos de los impuestos e inclusive las infracciones administrativas frente a Indecopi. En mérito a ello, el sistema de información del sistema financiero peruano es reconocido a nivel mundial.

Sin embargo, a raíz de nuestra investigación de campo podemos considerar que la información con la que hoy cuentan las entidades financieras dirigidas a las microfinanzas aún no logra cerrar las brechas de falta de información del microempresario que aún no ha accedido al sistema financiero, motivo por el cual se ven en la obligación de corroborar lo indicado por el microempresario en sus puestos de trabajo.

Por lo tanto, de forma preliminar podremos decir que se podría tener una ventaja si es que consideramos como información clave los registros de transacciones realizadas a través del monedero electrónico, en nuestro caso el BIM, ya que de acuerdo al marco regulatorio del dinero electrónico, brinda información a las entidades financieras sobre las operaciones comerciales que realizan los microempresarios, que es lo que se requiere explorar y analizar.

III.8 Dispersión de tasa de interés activa

La dispersión de la tasa de interés activa, lo que se verá en un gráfico al detalle, no se concentran alrededor de una media representativa, es decir hay muy altas tasas y hay muy bajas tasas, registrando una gran brecha desde la más baja (cobrada a empresas corporativas) hasta la más alta (cobrada a los microempresarios).

Esta dispersión, explica las percepciones disímiles sobre el costo del crédito entre distintos grupos de usuarios, siendo los de ingresos bajos y microempresarios quienes tendrían la sensación de enfrentarse a tasas de interés todavía elevadas.²⁴

Son varios los factores, siendo el preponderante la evaluación del riesgo de incumplimiento del deudor, el que está relacionado con la falta de información de sus actividades, lo que se repite en todas las evaluaciones crediticias y por supuesto en la asignación del precio de la colocación que es la tasa de interés activa.

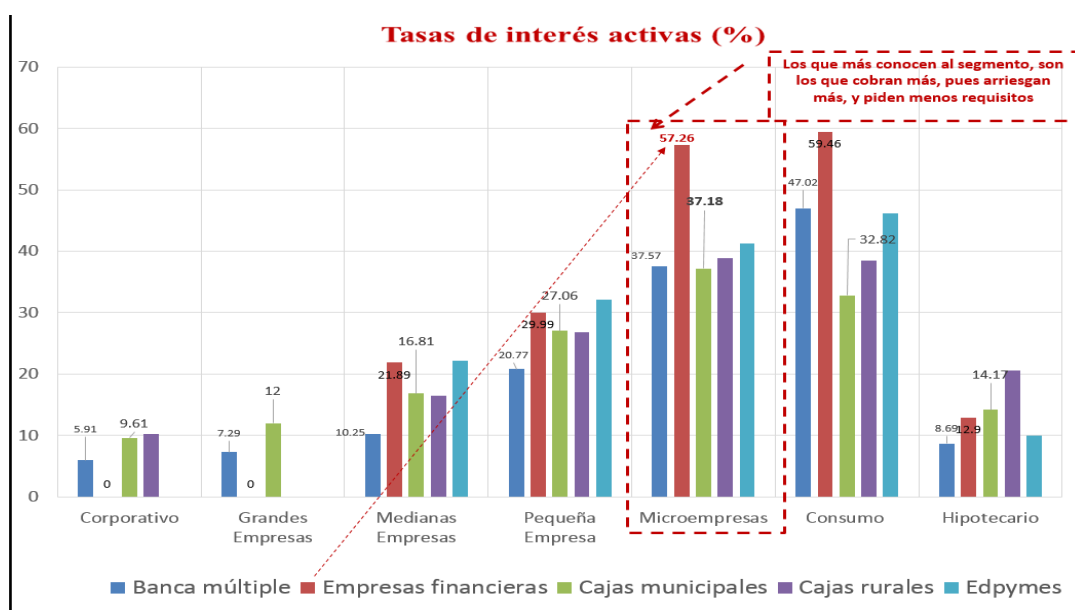
Adicionalmente, algunos factores explicativos de la elevada dispersión de tasas son las diferencias significativas entre los costos fijos unitario, riesgo de crédito y poder de mercado en cada segmento es los préstamos son de menor cuantía lo que eleva en términos relativos el costo de su administración según los estudios realizados por el BCRP (Costo de Crédito 2002).

El gráfico III.3 revela el grado de dispersión de las tasas, siendo el crédito a la microempresa, incluyendo Banca Comercial, Cajas municipales, Banca Especializada y Edpymes el más alto, en comparación con el resto de créditos. Situación de la cual justamente, los prestamistas aprovechan el poco acceso de los microempresarios a las IMF, de ahí que cobren tasas bastante elevadas, las que según estudios especializados ha llegado a alcanzar alrededor de 300% anual.²⁵

²⁴ Estudio del Banco Central de Reserva del Perú, “El Costo del Crédito” 2002.

²⁵ Estudio del Banco Central de Reserva del Perú, “El Costo del Crédito” 2006.

Gráfico III.3 Tasas de interés activas por tipo de segmento facilitado



Fuente SBS: Grafico 2- Abril 2017

Elaboración: Propia

Como ya hemos visto, en la práctica el microempresario solicita un préstamo entre S/. 500 y S/. 2 000 soles por cada operación, lo que genera que la IMF incurra en mayores costos unitarios de selección y evaluación de nuevos clientes, su relativo escaso perfil crediticio y su cultura empresarial limitada, entre otras características. Estos factores aumentan los costos de seguimiento y de recuperación del crédito.

En este sentido, respecto al segmento de microempresarios emergentes sin inclusión financiera, podemos concluir preliminarmente que el proceso de medir la capacidad de pago, estimar la voluntad de pago y efectuar captación de clientes y seguimiento a los mismos, origina alta percepción de riesgo y altos costos operativos, lo que eleva la tasa de interés por un lado y desanima al prospecto de crédito.

CAPITULO IV

INCLUSION FINANCIERA Y LA MICROEMPRESA

En el capítulo de Inclusión Financiera y Microempresa, vamos a desarrollar los productos crediticios que ha diseñado las Instituciones de microfinanzas para ser ofertados en el mercado financiero dirigido al segmento de microempresas.

IV.1 Productos crediticios ofertados al microempresario

Actualmente las diecisiete (17) empresas del Sistema Financiero de microfinanzas han incrementado y vienen promocionando el uso de treinta y cuatro (34) productos crediticios al segmento de la microempresa, orientados a sus necesidades.

Así hemos identificado que, a diciembre 2016 el uso de los servicios financieros durante los últimos cinco años incorporó poco más de 454 mil microempresas al sistema financiero, alcanzando alrededor de 2 millones de deudores MYPES.

Esta mejora en el alcance y uso de los servicios financieros ha sido acompañada de una mayor profundización²⁶ de estos servicios, sin embargo, consideramos todavía existen medidas por adoptar para que el microempresario pueda tener facilidades crediticias dentro del sistema financiero formal.

²⁶ Referencia al tamaño de los créditos y depósitos del sistema financiero como porcentaje del PBI.

Tabla IV.1. Productos crediticios para la Microempresa

CAJA MUNICIPAL HUANCAYO	CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO	MI BANCO
Empresarial	Credicaserito	
FINANCIERA CONFIANZA	CAJA PIURA	Capital de Trabajo
Pyme		Locales Comerciales
CAJA DEL SANTA	Pyme	CREDISCOTIA
	Microcrédito	
Credi Caja	CAJA TACNA	Capital de Trabajo semillero
Credi Rapido		Capital de Trabajo
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE ICA	Credifácil	FINANCIERA TFC
Credi Empresa	CAJA PAITA	Activo y Capital de Trabajo
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO SULLANA	Crédito Pyme	FINANCIERA QAPAC
	Crédito Rapido	Capital de Trabajo y Activo Fijo
CAJA TRUJILLO		
Empresarial	Crédito Pyme	COMPARTAMOS FINANCIERA
Emprendedor	Manos Emprendedoras	
Emprendedor Facilito	CAJA MAYNAS	
CAJA AREQUIPA		
Credi Oficio	Microempresarial	Pyme, Fijo, Empresario
Crédito Micropyme Puntualito	Mujer Emprendedora	Construye y Súper Fácil

Fuente: SBS (2017)

Elaboración: Propia.

IV. 2 Servicios financieros formales – uso y exclusión

El Banco Mundial (2008) describe como marco teórico que dentro de las personas que cuentan con acceso al sistema financiero formal (dentro de ellas el microempresario), están aquellas que utilizan los servicios financieros formales y las que pudiendo utilizarlos optan por no hacerlo. Este fenómeno es denominado exclusión voluntaria del uso de servicios financieros formales. La información documentaria obtenida señala que las personas se excluyen de manera voluntaria del uso de servicios financieros formales por diversas razones, algunas por motivos culturales (por ejemplo, desconfianza hacia las instituciones financieras) o por motivos religiosos (por ejemplo, deciden no incurrir en deudas con terceros).

Incluso otras personas optan por no utilizar servicios financieros porque consideran que es innecesario y prefieren utilizar efectivo únicamente. Finalmente, hay personas que cuentan con acceso indirecto a los servicios financieros (a través de un familiar), bajo esa perspectiva existen personas que no utilizan los servicios financieros no necesariamente constituye un problema debido a que un grupo de estas personas no son parte de la demanda de servicios financieros y se autoexcluyen de estos.

En virtud a lo establecido, el grupo de interés materia del presente análisis del acceso a los servicios financieros formales son el conjunto de microempresarios que quisieran utilizar los servicios financieros, pero no tienen acceso al sistema financiero. Estos microempresarios se encuentran excluidos de manera involuntaria por diversas razones.

Las dos razones más importantes identificadas son la falta de sustentación de ingresos y el elevado riesgo de impago que algunos de ellos representan por su edad, lugar donde trabajan con sus productos, etc. El sistema financiero formal busca atender a aquellas personas que tienen los ingresos suficientes para pagar un préstamo y que tienen menor probabilidad de riesgo de impago (dentro de los de mayor probabilidad y de acuerdo con el apetito de riesgo que quiera asumir la entidad).

Sumado a ello, otras razones adicionales a través de las cuales se excluye a las personas del uso de los servicios financieros formales están relacionadas a la parte contractual y de información crediticia vinculada a los servicios financieros en determinadas localidades, por ejemplo donde recoger información crediticia o establecer contratos con el microempresario puede resultar tan costoso para la entidad financiera que las operaciones en su localidad ya no son viables desde el punto de vista comercial.

Así también, se dan casos en donde los precios de los servicios financieros son muy altos o las características de los productos son muy sofisticados lo cual excluye a un grupo importante de la población (por un tema de costos/ingresos o porque el microempresario no ha tenido acceso a una buena educación financiera que le permita aprovechar y/o entender el funcionamiento o tecnología asociados a los servicios financieros).

Lo indicado nos sugiere que la exclusión involuntaria del uso de los sistemas financieros formales es una variable que se debería observar para recoger las características de la demanda de servicios financieros relevantes para explicar la inclusión financiera del microempresario.

Por ello consideramos que vale la pena analizar cuáles serían los determinantes detrás de la exclusión involuntaria de los servicios financieros, como por ejemplo la más común de todas es la falta recurrente y voluntaria de información crediticia del microempresario, es decir, podrían seguir operando en la informalidad pues los incentivos para ser formales son – preliminarmente hablando – muy elevados o inaccesibles para ellos.

IV.3 Factores determinantes de la inclusión – exclusión financiera

De acuerdo a los estudios consultados, uno de los determinantes de la exclusión es el riesgo de impago (aquí se combinan la capacidad y voluntad de pago), cuya causa depende fuertemente de la sustentación de los ingresos del microempresario (sólo estamos abordando la capacidad de pago). Otro de los factores que impacta de manera importante en el riesgo de impago es la ausencia de colaterales (garantías físicas). Cuando el microempresario no cuenta con colaterales, es mucho más difícil que puedan acceder a créditos formales. La no entrega o carencia de garantía se transforma en un posible incentivo cuando no hay voluntad de pago, pues no hay nada que perder.

Por otro lado, el riesgo de impago también puede relacionarse al grado de informalidad de los emprendedores, si opera de manera informal, es mucho menos probable que se le tome en consideración para recibir crédito en el sistema financiero formal, de esa manera la informalidad resulta ser un concepto clave a ser analizado para evaluar la exclusión del uso de servicios financieros formales a nivel del microempresario y que se encuentra ligado al riesgo de impago.

Como consecuencia, respecto al historial crediticio, cuando el microempresario tiene deuda con una entidad en particular ha generado un historial de capacidad de pago y su historial crediticio es positivo, de acuerdo a la práctica comercial y sumada

a otros elementos es muy probable que las entidades financieras estarían dispuestas a otorgarles créditos cuando lo requieran. Por el contrario, aquella microempresa que no están registradas en las centrales de riesgos privadas o públicas, no cuentan con información crediticia pasada, por lo que no suelen ser sujetos de crédito.

Por lo tanto, esta investigación determina que la disponibilidad de fuentes de información que reflejan **la capacidad de pago** de la microempresa es muy importante para posibilitar el acceso a los servicios financieros.

Se ha identificado que debido a la poca disponibilidad de historial crediticio de los microempresarios existe una modalidad que se utiliza para otorgar este tipo de créditos, lo que se desarrollará más adelante. Asimismo, se ha identificado que no es necesario que los microempresarios estén formalizados para que puedan pedir un crédito a alguna entidad financiera, por lo que estas entidades se ven obligadas a verificar ciertas características del negocio y hogar para hacer una estimación de su nivel de ingreso (capacidad de pago) y evaluación de referencias (voluntad de pago) para finalmente otorgar el crédito.

El acceso a la telefonía también tiene un impacto positivo para la obtención de crédito, debido a los beneficios de contar con una línea de teléfono, tanto para las necesarias comunicaciones sobre las actividades del emprendedor, como la información sobre la capacidad de pago del microempresario que podría proveer a las empresas del sistema financiero.

Los resultados obtenidos muestran la importancia del acceso a la información crediticia, la tenencia de vivienda propia y la tenencia de otros activos, para generar así condiciones favorables que permitan la expansión de los servicios financieros del microempresario.

No obstante, es importante resaltar también los impactos diferenciados que generan las condiciones geográficas en la búsqueda de la inclusión financiera. Estas condiciones representan un obstáculo importante para la expansión de los servicios financieros por lo que otros mecanismos, asociados a la generación de información para las IMF, podrían ser clave para reducir los costos de provisión del servicio y llegar a zonas que no cuentan con acceso a servicios financieros.

Las entrevistas a expertos coinciden en señalar que la inclusión financiera permite a las familias incluso siendo muy pobres y vulnerables iniciar procesos de acumulación de activos y desarrollo de emprendimientos.

En la labor de investigación de fuentes documentarias, identificamos que las principales barreras que tiene el microempresario para la inclusión financiera son las siguientes:

- (i) **Educación Financiera:** El informe elaborado por el Banco Mundial (2013) indica que existe un sector considerable que cuenta con limitado conocimiento de los conceptos financieros básicos y ello sumado a que las entidades financieras utilizan un lenguaje distinto que el de los microempresarios, términos financieros que el potencial cliente no entiende y le genera incertidumbre, sobre todo a la hora de explicarse sobre cómo se determinan los intereses y las obligaciones estipuladas en el contrato del crédito.
- (ii) **Infraestructura física:** Es insuficiente para lograr una óptima provisión de servicios financieros en las zonas más vulnerables del país (zona rural), la conectividad es reducida o inexistente.
- (iii) **Información crediticia:** Falta de información disponible del microempresario sin historial crediticio, sea en la Central de Riesgos y otras bases vinculadas, a fin de facilitar evaluación del crédito más completa.
- (iv) **Documentación:** La mayoría de los microempresarios no cuentan con registros fidedignos (sustentatorios) de sus transacciones económicas. Estos registros servirían como fuente de información para disminuir la asimetría de información y percepción de riesgo por parte de la Entidad Financiera.
- (v) **Costos:** En zonas remotas o de baja conectividad, los costos operativos asociados a la provisión de servicios financieros son elevados, los costos iniciales para la obtención de facilidades crediticias al microempresario son muy altos. Ello se explica también porque las Entidades Financieras incurren en un

mayor costo operativo en la gestión de evaluación y seguimiento a los créditos otorgados a este segmento, ante la falta de información de los verdaderos flujos económicos del microempresario.

- (vi) **Desarrollo de canales alternativos:** Limitaciones asociadas a la expansión de puntos de acceso tradicionales, por ello el avance en la implementación y/o expansión de puntos de acceso utilizando de canales innovadores como los teléfonos móviles u otros medios digitales resulta fundamental.
- (vii) **Formalización:** Un problema que limita la profundización y mayor uso del sistema financiero formal es la elevada informalidad existente en la economía que favorece el uso de efectivo y la falta de acceso a información transparente, canales de queja y resolución de conflictos que se garantizan en el sistema financiero formal.
- (viii) **Confianza:** La complejidad de términos y procesos genera desconfianza en el sistema financiero formal. En cuanto al financiamiento, la calidad de algunos productos de crédito ofrecidos por el sistema financiero se encuentra relativamente cuestionada, dado que clientes financieros se ubican entre los que presentan una mayor cantidad de quejas ante el INDECOPI.

El estudio realizado por la SBS, mediante Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú informa que la población más pobre se concentra en el ámbito rural, mientras que la mayor parte de la población menos pobre habita mayormente en zonas urbanas.

Los resultados de la encuesta muestran que existe un alto grado de conocimiento de los canales de atención del sistema financiero (oficinas, cajeros automáticos - ATM, agentes) principalmente en el ámbito urbano. Las oficinas son el canal más conocido, y uno de los más usados, en casi todos los estratos, a diferencia de los agentes y ATM. Ello a pesar de la notable expansión de la red de agentes representantes de entidades financieras a nivel nacional, estos son relativamente

menos conocidos en el ámbito rural, lo cual pone en evidencia la baja penetración y poca difusión de los mismos en dichas zonas.

Los aumentos de los canales de atención bancarios han permitido que el Perú se mantenga entre los países que registran mayores niveles de penetración demográfica, según las cifras reportadas por la SBS al cierre del 2016, nuestro país se ubicó en el cuarto lugar con 263 puntos de atención por cada 100,000 habitantes adultos, solo por debajo de Ecuador, Chile, Colombia y Brasil.

Finalmente, el aumento de los canales de atención de los bancos ha permitido que gran porcentaje de los habitantes tenga acceso a productos y servicios financieros, ya sea a través de oficinas, cajeros automáticos o cajeros corresponsales, así analizando, se tiene que al cierre del primer semestre de 2017 la banca está presente en 1,292 distritos del país, lo que representa el 70% del total de distritos a nivel nacional. Sin embargo, debemos aclarar que la inclusión financiera además del acceso se encuentra compuesta por el uso y calidad de los servicios, y para ello existe oportunidad de potenciar otros canales alternativos para incluir a los microempresarios, que hasta ahora se encuentran fuera del sistema o que se no usan de manera adecuada los servicios, de allí la razón de la investigación, enfocándonos en un medio de comunicación ampliamente masificado como es el teléfono celular, el cual nos ha proporcionado interesantes e importantes pistas para disminuir el fenómeno de exclusión financiera, es decir el uso del teléfono celular como elemento adicional en el proceso de inclusión financiera de los sectores emergentes de microempresarios.

CAPITULO V

USO DEL BIM COMO INFORMACIÓN ADICIONAL EN LA METODOLOGÍA CREDITICIA DEL MICROCRÉDITO

V.1 Características del BIM

En febrero de 2016, se dio el lanzamiento de la Plataforma de Dinero electrónico, Modelo Perú, que constituye un ejemplo único en el mundo de cooperación entre las empresas del sistema financiero para proveer este servicio de manera interoperable, mediante celulares de alta y baja gama, favoreciendo principalmente el acceso de las personas de bajos ingresos a los servicios financieros. La Plataforma tiene a más de 30 emisores (incluyendo a Bancos). Dicha implementación se ha dado en un marco regulatorio Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de Inclusión financiera” (Ley N° 29985 publicada el 16 de enero de 2013) y su reglamento Decreto Supremo N° 090-2013-EF, acompañado de la aprobación del Reglamento de Operaciones de dinero electrónico con la Resolución N° 6283-2013.

La SBS ha otorgado las autorizaciones de organización y funcionamiento a las empresas emisoras de dinero electrónico, así como para la ampliación de funciones (emisión de dinero electrónico) de empresas microfinancieras, con la opinión favorable del Banco Central de Reserva.

Bim es una billetera móvil, cuya funcionalidad permite llevar dinero electrónico en el celular²⁷ en lugar de dinero físico, y la afiliación al servicio, (contratación) es de manera no presencial,²⁸ documento que contiene la información sobre las operaciones que puede realizar, sobre los límites, comisiones, restricciones y condiciones aplicables a Bim, como se detalla en el anexo: “Términos y condiciones del servicio para las cuentas simplificadas de Dinero Electrónico Bim”. Se dice que la billetera móvil es una tendencia mundial por que se viene utilizando en más de 12 países

²⁷ No se requiere saldo, y está diseñado para celulares de baja gama, sin perjuicio que también funcione para celulares Smartphone.

²⁸ El usuario se afilia llamando desde su celular al *838# y puede descargar el contrato en la página web de mibim.pe

(Kenia, Uruguay, México, Brasil, Tailandia, El Salvador, Egipto, España, Guatemala, Nicaragua, Costa Rica, Filipinas entre otros) como modelo de inclusión financiera.

Una característica diferenciadora de otros modelos extranjeros es que la empresa dueña de la plataforma²⁹ está conformada por entidades financieras regulada por la SBS (Bancos, Cajas municipales, Cajas Rurales, Financieras, Edpymes, empresas emisoras de dinero electrónico, entre otras), lo cual respalda la interoperabilidad³⁰ y funcionalidad de la plataforma.

Otra característica importante del Bim es el segmento al que está dirigido; población sin acceso al sistema financiero; persona natural o microempresario no bancarizado o sub bancarizado, encontrándose dentro de este grupo a más de 10 millones de personas cuyos ingresos mensuales ascienden a S/ 2, 000 soles y otro grupo importante materia de esta investigación; pequeñas empresas, comercio minorista, trabajadores independientes que desempeñan oficios o prestan servicios por cuenta propia, personas manejan efectivo principalmente dentro de sus actividades económicas en los distritos con presencia limitada o sin servicios financieros (891 distritos).

Las redes de aceptación del Bim (agentes donde se convertirá y reconvertirá el dinero electrónico) está compuesta por redes de agentes corresponsales de las diferentes entidades financieras, de tal modo que los usuarios que tienen una cuenta de dinero electrónico experimentan la interoperabilidad de usar cualquiera de los agentes que conforman la red de atención Bim, sin importar si el agente bancario pertenece o no a la misma entidad que el titular de la cuenta de dinero electrónico.

²⁹ Pagos Digitales Peruanos S.A (PDP), empresa que se ha constituido para implementar toda la operación de dinero electrónico diseñada por Modelo Perú y lograr la inclusión financiera. La distribución de accionistas es la siguiente: 51% (1 accionista, CEFI – entidad sin fines de lucro que vela la por la educación e inclusión financiera), 49% (20 accionistas, emisoras de dinero electrónico). Modelo Perú, tiene como meta lograr en 5 años que al menos 21 millones de personas usen activamente transacciones de dinero electrónico.

³⁰ Interoperabilidad: Capacidad que tiene un producto o sistema de brindar información y de los procedimientos que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de datos y facilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.

Finalmente, quizá la característica más importante, es la generación de un registro de las transacciones en la entidad financiera (trazabilidad), generada por las operaciones efectuadas con el teléfono del microempresario, lo que se traduce en información útil que puede ser utilizada como elemento sustentatorio por la entidad microfinanciera que evalúa la cuenta.

V.2 Utilidad del Bim para las Microempresas

La investigación ha identificado facilidades derivadas del uso del Bim:

- Usar una billetera móvil (en celular), para enviar y recibir dinero de los clientes y/o proveedores, a nivel nacional, de forma rápida, segura y sin tener que acercarse al banco, para no llevar dinero en efectivo, evitando un riesgo de robo o recepción de billete o moneda falsa. Además, en caso tenga dinero en un banco, puede darse el caso que no encuentre una agencia o cajero automático cuando lo necesite.
- Comprar mercadería de acuerdo al giro del negocio y enviar dinero a su contraparte (sin comisión).
- Pagar a los proveedores de servicios, sin la necesidad de trasladarse para realizar el pago en efectivo, disminuyendo sus costos operativos y aumentando la eficiencia en su rentabilidad.
- Convertir el dinero electrónico en efectivo, pudiendo retirar dinero en cualquier agente Bim y/o agente que opere con esta plataforma (se paga comisión de 1%).
- Recargar su Bim y su celular, en más de 6 mil puntos de atención a nivel nacional.³¹
- El Bim tiene la funcionalidad de acceder a pagos a Sunat (Nuevo Rus).

³¹ Lugares que prestar servicio de recarga:

- A través de un agente Bim, actualmente hay más de 6 mil agentes Bim. (Si no hay un agente Bim en la zona, puede solicitar uno enviando una solicitud en la página web mibim.pe)
- Agente BCP; puede pagar servicios (ingresando código 14109) y recargar celular.
- Página web y banca móvil de del BCP
- Página web y banca móvil de Interbank
- Página web del BBVA
- Agentes corresponsales (Financiera CrediScotia), centros comerciales (Topitop, Maestro, Curacao, Importaciones Hiraoka, Cassinelli), agencias (Banco Financiero, Prymera, Caja Municipal Ica, Compartamos Financiera, Banco GNB, Credinka).

V.3 Información y trazabilidad – Uso del BIM

Actualmente, la entidad financiera donde el microempresario tiene aperturada su cuenta de dinero electrónico (afiliación del celular), tiene acceso a la información generada por el uso del Bim.

Esta información está referida a todas las transacciones comerciales, flujo de caja (ingresos y egresos), mediante el cual el microempresario opera diariamente; compra de mercadería, pago a proveedores, venta de productos o servicios, entre otras funcionalidades de la plataforma.

Dicha información se encuentra al alcance de la entidad financiera, mediante la trazabilidad de las transacciones electrónicas, para un posible diseño de productos o servicios financieros dirigido al público objetivo del microempresario: productos crediticios de capital de trabajo o activo fijo.

Como se ha señalado anteriormente, nuestro sistema financiero cuenta con una central de riesgos y fuente de información sobre el perfil crediticio de las personas, dentro de ellas el microempresario que ya cuenta con un crédito, sin embargo existen un grupo de microempresarios que aún no se encuentra incluido en el sistema financiero formal, de los que no se tiene información fidedigna (sustentatoria) sobre sus transacciones reales, generándose una asimetría de información para la evaluación de riesgo de crédito de la microempresa.

En este sentido se puede considerar que la trazabilidad del Bim, adecuadamente estructurada como información útil, podría mejorar la evaluación del riesgo que representa el microempresario ante la IMF.

V.4 El uso del BIM y la metodología de concesión crediticia – propuesta para la Inclusión Financiera

Dentro de la investigación, se ha puesto de manifiesto la importancia de información del microempresario, que sustente los ingresos y egresos de su negocio, en virtud a dicha problemática hemos considerado plantear una metodología de

evaluación crediticia que considere los datos proporcionados por el uso del Bim, que permita al microempresario registrar sus actividades diarias: pago de proveedores, transacciones con clientes, transferencia de dinero, y con ello sustentar su capacidad de pago frente a una evaluación de riesgo de crédito.

Ello es posible, toda vez que las transacciones quedan registradas en su celular y simultáneamente en la cuenta simplificada de dinero electrónico a la cual puede acceder que la IMF.

El promotor de créditos y/o asesor de negocios en su tarea de obtención de información cuantitativa podrá disponer de dicha información fidedigna (sustentatoria) y conocer mejor el perfil del microempresario, accediendo al historial de movimientos que pueden ser utilizados como fuente de información de movimientos transaccionales, que proporcione a las entidades financieras un elemento adicional para la evaluación del microcrédito, del microempresario no incluido al sistema financiero, o incluido recientemente.

Adicionalmente, sobre la obtención de información cualitativa (subjetiva), se considera que para los casos en donde el microempresario no cuente con historial crediticio previo, la información obtenida por “referencias”, de vecinos y/o clientes, debe mantenerse como evaluación de capacidad de pago, lo que se deberá tener en cuenta en relación al apetito de riesgo que la entidad financiera pueda asumir, de la mano de otros elementos de información que tiene al alcance y del tipo de cliente (actividad económica) al que se evalúa.

De igual forma, respecto al seguimiento del microcrédito otorgado, el registro de movimiento diario con el uso del Bim, es un elemento adicional para que la entidad financiera pueda realizar seguimiento al cliente, para próximas campañas crediticias, o para identificar incumplimientos contractuales como la venta o gravamen de más del 25% de activos o cambio de giro de negocio, como una condición de resolución de contrato, que el trabajo de investigación pudo identificar

Metodología crediticia del microcrédito sin la Información del Bim		Metodología Propuesta con Información del Bim (*)
VENTAS Promotor de Crédito	Obtención de información cuantitativa	1. La INFORMACIÓN fidedigna (sustentatorio) sobre las transacciones diarias del microempresario realizadas con el BiM (compra de materia prima, venta de productos o servicios, pago a proveedores, etc) está al alcance del Promotor de Crédito, registradas en la cuenta de dinero electrónico.
		2. Se mantiene
	Evaluación de garantías	3. Se mantiene
	Obtención de información cualitativa	4. Se mantiene Esta actividad se mantiene debido a que en el modelo propuesto el microempresario NO tiene historial crediticio, y se encuentra excluido del servicio financiero formal.
ANÁLISIS DE RIESGO	Documentación	5. Elemento adicional al proporcionado por el cliente; INFORMACIÓN de transacciones con BIM.
	Evaluación del Microcrédito	6. El cliente tendrá mejor rating de calificación, con el valor agregado de la INFORMACIÓN generada con el BIM.
		7. El microcrédito será aprobado luego de la evaluación cuantitativa; información sobre los flujos de caja e información cualitativa; referencias de voluntad de pago
	Aprobación	8. Se mantiene Ello sin perjuicio de que se ha identificado que algunas Micronancieras vienen implementando la contratación no presencial, mediante la utilización de medios electrónicos como el celular. Así como los desembolsos de los microcréditos aprobados.
		9. EL Promotor de Crédito, podrá realizar el Seguimiento de las actividades diarias del microempresario, para determinar si su flujo de caja se mantiene, disminuye o aumenta, a partir de la INFORMACIÓN generada por las transacciones BIM.
PROCESAMIENTO	Implementación de la decisión de crédito	
SEGUIMIENTO	Supervisión de crédito	

Fuente: análisis sintético propuesto (propio)
Elaboración: Propia

(*) La información generada por el uso del Bim, es un elemento adicional para la evaluación de un cliente con o sin historial crediticio, sin embargo, para efectos del presente modelo estamos considerando a un cliente que NO tiene historial crediticio.

En ese sentido, luego de la exploración de la metodología de concesión crediticia con el uso del Bim, la cual no solo disminuye el número de actividades dentro del proceso crediticio (de 18 a 9), se identifica que se podría suplir la carencia de información completa, lo que puede mejorar el proceso de información sobre el historial crediticio y perfil de riesgo del cliente, con lo cual la entidad financiera puede

valorar mejor la solicitud de crédito y aproximarse mejor a la probabilidad de impago, con lo cual disminuyen la asimetría de información.

Adicionalmente, con la metodología propuesta, las IMF optimizan el tiempo en sus operaciones diarias y probablemente ello repercuta en la disminución de sus costos operativos.

V.5 El BIM y las necesidades del Microempresario

De acuerdo a la literatura, reportes y experiencias obtenidas, hemos identificado tres necesidades básicas para la microempresa, materia de la presente investigación: i) Financiación, ii) Innovación tecnológica y ii) Sustentar sus flujos de caja: lo cual pasamos a describir:

- (i) **Financiación:** Algunas entidades financieras, por ejemplo, Compartamos Financiera viene realizando pruebas piloto sobre la funcionalidad de realizar desembolsos de créditos de menor cuantía y recepción de pago de cuotas de sus clientes del producto de Créditos Grupales, lo cual aporta de manera significativo en el microempresario quien ya no tiene la necesidad de trasladarse a la entidad financiera para dichos trámites.
- (ii) **Innovación tecnológica:** El microempresario afiliado al Bim, tiene la disponibilidad de la billetera móvil (Bim) para realizar la compra de materia prima ante sus proveedores, recibir el pago de sus ventas, sin tener la necesidad de trasladarse al lugar de las transacciones, disminuyéndose así los costos de transacciones.
- (iii) **Sustentar flujos de caja:** Cuando el microempresario solicita un préstamo ante cualquiera de las empresas del sistema financiero formal, tiene la necesidad de sustentar su flujo de caja, dicha necesidad puede ser atendida en cierta medida, con la información que proporciona el Bim, sobre las transacciones electrónicas realizadas, las mismas que brindan información real sobre el número de transacciones y montos de cada una de ellas (depende del uso constante del Bim).

En ese sentido, consideramos que el uso del Bim por el microempresario con pequeños negocios atiende las necesidades anteriormente descritas, lo que le permitirá aumentar la productividad y mantenerse en el mercado.

V.6 Opiniones sobre uso del BIM para la Inclusión Financiera

Resumen de Entrevistas-Expertos					
Entrevistado	Sector/Actividad	Empresa/Función	¿Cómo ha evolucionado la Metodología crediticia?	¿Cuál considera usted que es la principal barrera para la exclusión financiera de la Microempresa?	¿El Bim contribuye a la Inclusión Financiera?
Lic. Daniel Muchaypiña Gallegos	Banca y Finanzas	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica/ Administrador de Agencia	La tecnología crediticia con respecto a los microcréditos no ha encontrado un nuevo soporte que le permita un desarrollo de la misma, vale decir que aún se mantiene la evaluación in situ, donde se analizan los factores claves como son la capacidad y voluntad de pago para poder determinar la cuota mensual.	La informalidad en la que se mueve el sector de microcréditos, es decir que las microempresas tienen un alto grado de riesgo debido a que la administración que tienen hace que el sustento de sus ventas y/o compras no sea tan fácil de determinar, asimismo a esto se suma el alto costo de formalización que tienen.	Indudablemente el BIM es un producto innovador, que se suman a los servicios que tradicionales, lo cual es favorable para la Institución Financiera, donde uno de los objetivos es bancarizar a más personas.
Lic. Mariana Espinoza Lamas	Banca y Finanzas	Financiera Crediscotia/ Funcionaria de negocios	Los competencia generada entre cajas, financieras, edpymes, etc es cada vez mayor, los funcionarios encargados de la evaluación in situ se ven en la necesidad de	La principal barrera de entrada es la falta de documentos, no cumplen con los requisitos, por lo tanto tal situación nos obliga a buscar la manera de reemplazar los	Hasta ahora el Bim es solo una herramienta para enviar y recibir dinero, tengo conocimiento que hay un área encargada de realizar las conciliaciones de las cuentas de dinero electrónico que utilizan

			poner mayor atención en detalles como destino del crédito y personas relacionados al negocio, con la finalidad de mantener un riesgo bajo y una cartera saludable , incluso muchos llegan a utilizar las redes sociales para evaluar a su cliente desde otra perspectiva	documentos como el flujo de caja, por un cuaderno de ventas. Otro impedimento es la poca educación financiera, muchos clientes no entienden los términos de los contratos, y por ello tienen desconfianza, desconocen sus derechos y obligaciones.	nuestros clientes, sin embargo, a la parte comercial de la empresa todavía no nos han presentado el Bim formalmente para otros usos, pero sé que lo están explorando. Si logran un mejor uso, creería que si puede ser un mecanismo que ayude a la inclusión financiera.
Lorena Ofelia Huamán Pillhuaman	Banca y Finanzas	Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo/ Gerente de Agencia	Las empresas microfinancieras siempre fueron minuciosos en la evaluación de sus clientes utilizando técnicas de evaluación. Gestiones de campo, para ello se ayuda de la tecnología crediticia representada en su metodología tradicional.	La principal barrera de entrada que consideramos es la falta de información para solicitar un crédito por primera vez, el cliente del sector es por lo general informal con información de ingresos y egresos poco confiable, razón por la cual la institución financiera se ve en la necesidad de realizar trámites adicionales para disminuir el riesgo crediticio.	Si puede contribuir para incluir al microempresario, al permitir obtener información más certera de su actividad, pero también para operar estas herramientas se necesitan tener al personal idóneo, capacitándolo constantemente para utilizar a plenitud, ya que de lo contrario la plataforma se convertirá en un elefante blanco en la empresa y eso ocasionara un gasto y no será un costo.

Resumen de Entrevistas-Microempresarios				
Entrevistado	Sector/ Actividad	¿Qué ventajas como microempresario tienes usando el Bim?	¿Cómo registras tus ventas y gastos?	¿Actualmente tienes crédito de capital trabajo?
Sunny Lopez Espinoza	Locutorio y Cabinas de Internet	Con el uso del Bim, ha aumentado mis ingresos porque los clientes llegan a mi negocio a realizar varias operaciones y también hacen uso de cabinas de internet y locutorio, pagándome con el Bim.	Mis ventas diarias las anoto en un cuaderno, llevando el control de manera diaria.	No, porque las veces que he presentado al banco los requisitos para acceder al crédito me han llamado informando que no califico para un crédito, por eso tengo que recurrir a un prestamista para el financiamiento de capital de trabajo.
David Alvarez Portilla	Venta de medicamentos y Bazar	Para usar el Bim es obligatorio usar un celular simple y no es necesario contar saldo y megas, con mi celular puedo pagar a mis proveedores con el Bim, ya no tengo esa preocupación de contar con dinero disponible en caja o ir a la tienda de mi proveedor para pagarle, porque con mi billetera móvil puedo realizar todas esas operaciones.	Las ventas y gastos la registro en mi computadora, en un libro Excel, y me gustaría que el Bim, tenga una mejorara como por ejemplo una opción en su página web que permita controlar el resumen de sus operaciones y no como como funciona ahora a través del celular.	Sí, usualmente los bancos (financieras) siempre vienen a mi negocio a ofrecerme varias formas de pagar mi crédito, y me solicitan varios requisitos para sustentar mis ingresos y pero solo me aprueban préstamos con montos menores a los S/.2000.00 soles.
Ciro Taboada Siviriche	Venta de Abarrotes en San Juan de Lurigancho	Inicialmente en el mes de agosto solo el Bim lo usaba para recargas de celular y no era conocido entre mis vecino. Pero ahora ya puedo acceder a otros servicios de mi Bim, recientemente como el pago de servicios a mis proveedores como Gloria y Backus, entre otros, inclusive ya puedo convertir mi dinero en efectivo y retirar mi plata en los cajeros automáticos	Lo anoto en un cuaderno de control las ventas y pagos que realizo en el día y también tengo otro cuaderno que anoto las recargas de celular y los bonos que voy recibiendo	No, porque los créditos que me ofrecen los bancos, su interés es muy caro y las cuotas que me fijan pagar mi préstamo no me va generar ganancia que espero para mi negocio.

Resumen de Entrevistas-Opinión del Bim			
Entrevistado	Sector/ Actividad	Empresa/Función	¿Consideras que la Inclusión financiera de las microempresas tiene relación con el Bim?
Lic. Martín Perona Huamani	Banca y Finanzas	Compartamos Financiera/ Gerente de Canales y Proyectos de Compartamos Financiera.	El uso del Bim es una manera distinta de acercarte al cliente y la herramienta del Bim nos está permitiendo incluir un nuevo canal de atención, nuestros ejecutivos van a campo y pueden realizar transacciones de desembolso y pago de cuotas sin que el cliente se desplace a la oficina
Lic. Jesús Ferreyra	Banca y Finanzas	Compartamos Financiera/ Gerente Central de Negocio de Crédito Individual (microempresa)	Sí, porque el Bim ha sido diseñado para transacciones menores, quien necesita otros montos usa otros medios. El microempresario no tiene facilidad de uso de la banca móvil o digital.
Gustavo Vega Vela	Banca y Finanzas	Compartamos Financiera/ Gerente de Normalización de Compartamos Financiera S.A	Los clientes si tienen acceso al crédito pero a un alto costo, debido al el riesgo de crédito con el uso de nuevas tecnologías como el Bim, permitirá conocer el historial de los cliente y reducir la percepción del riesgo.

Resumen de Entrevistas-Opinión del Bim			
Entrevistado	Empresa/Función	¿El Bim podría promover la inclusión financiera para el microempresario a través de microcréditos?	¿El Bim puede tener otras aplicaciones dentro del Sistema Financiero?
Carolina Triveli	Investigadora principal del (IEP) Instituto de Estudios	Ese es el objetivo, incluir a personas naturales, microempresarios, a todo aquel actualmente excluido. El ecosistema, genera que cada vez que uno vaya haciendo las transacciones más frecuentes,	Si, el Bim es práctico, esta sostenida en una plataforma interoperable. Creemos que lo más difícil (la implementación de la plataforma) ya se realizó, ahora viene la etapa del

	Peruanos	<p>genere información, al cual podemos denominar perfil transaccional y esto si es clave para la inclusión financiera, porque lo va conocer la entidad financiera que respalda mi billetera y aunada a la información transaccional de otros miles y millones de cliente podrá ofrecer productos y servicios para los clientes.</p>	<p>“diseño”, es decir la creación de múltiples funcionalidades para el aprovechamiento de esta herramienta, que nació con el principal objetivo de ser una “Herramienta de Inclusión Financiera para la población vulnerable” y de bajos recursos, para lo cual es necesario un mayor apoyo por parte del Gobierno con la finalidad de realizar operaciones en el ecosistema, esto quiere decir recibir pagos y realizar pagos al sector público utilizando esta herramienta.</p>
Felipe Vásquez de Velasco	CEO at Pagos Digitales Peruanos	<p>Efectivamente si, partiendo del historial (con información) las instituciones financieras podaran distinguir mejores clientes que otros, de esta manera podrán ofrecer productos y servicios acorde a sus necesidades como también podría ser microcréditos para microempresarios. Asimismo, esta plataforma permite ahorrar costos operativos a las instituciones financieras.</p>	<p>Actualmente se utiliza para el envío de dinero en tiempo real, transacción que se pinta en la cuenta de dinero electrónico. Luego de esta experiencia se pueden crear nuevos usos, productos, y para ello esperamos la también la contribución de las empresas emisora de dinero electrónico (bancos, cajas, etc), todo bajo un esquema de competencia natural, la plataforma está a su disposición ahora toca explorar que otras funcionalidades se pueden adecuar, como la actual experiencia en el extranjero.</p>

Sobre la exploración de la Inclusión Financiera a través de uno de sus elementos; el microcrédito, se determina que las barreras de acceso al sistema financiero todavía están fuertemente posicionadas, sobre todo en los sector vulnerables sin presencia del Sistema Financiero, lo que podría coadyuvar a que el microempresario nunca antes haya tenido acceso a un crédito formal, por lo tanto no cuentan con historial crediticio. Se suma a dicho elemento la falta de información fidedigna (sustentatoria) sobre sus verdaderos flujos económicos, generando en la IFM una alta percepción de riesgo, y consecuentemente con ello un rechazo de la solicitud de crédito microempresario o la

aprobación con una tasa de interés activa acorde con el riesgo (alta) y por un importe menor al solicitado.

Por tanto, el índice de intermediación crediticia (40%) debe seguir mejorando, para el cumplimiento de los objetivos trazados por el Gobierno a través del ENIF, quienes tienen claro el camino por recorrer, desde la posición de cada actor (Entidades Financieras, Gobierno, Ministerios, Reguladores, sector privado), para que por ejemplo el señor David Alvarez Portilla, quien no calificó a un microcrédito por no contar con información suficiente que respalde la solicitud, pueda brindar información fidedigna al Sistema Financiero formal, haciendo uso de la tecnología, como por ejemplo el Bim, quien registra sus transacciones electrónicas, como herramienta de inclusión financiera.

De conformidad con las entrevistas sobre la empleabilidad del Bim por el microempresario, el factor común entre las opiniones, se encuentran satisfechos de enviar dinero a un familiar o proveedor sin incurrir en mayor gasto y de manera inmediata. Coinciden en que, evitan exponerse a un robo trasladando dinero en efectivo.

De igual forma, la herramienta Bim, evita que los microempresarios realicen colas en los bancos para realizar un giro o buscar un cajero electrónico, por lo que algunos señalan que el Bim se ha convertido en una herramienta indispensable.

Así también, se ha identificado que Pagos Digitales Peruanos está implementado convenios con actores importantes para la mejor empleabilidad de la herramienta, uno de ellos la alianza con Lindley, Backus, Gloria y Fundes. Vienen desarrollando un programa donde trabaja hasta el corte de la investigación, de 2, 200 bodegueros de San Juan de Lurigancho, donde según información se espera afiliar a más de mil clientes por compañía.

En virtud a ello, los bodegueros aprenden los conceptos básicos del dinero electrónico y la herramienta Bim, de qué manera funciona, qué marcas trabajan con ella, los beneficios que les traerá, como Ciro Taborada quien tiene una bodega en el

distrito de San Juan de Lurigancho y recientemente puede recibir y realizar pagos electrónicos con el Bim, agiliza proceso de compra reduciendo el manejo de efecto.

Dichas transacciones con la herramienta generan “Información”, uno de los elementos relevantes para la determinación del riesgo crediticio por la Institución Microfinanciera (IMF), historial de transacciones económicas del microempresario que a partir del uso del Bim, la entidad tendrá acceso para su mejor uso.

Por ello, se determina que la innovación tecnología entre las los agentes del sector financiero para la atención a sus clientes, uno de ellos los microempresarios más que una opción, es una necesidad, donde se busca generar usabilidad de plataformas que en pocos pasos transacciones, con sencillos filtros de reconocimiento del usuario (DNI + número de celular) y de servicio inmediato, herramienta Bim.

Finalmente, se considera que hay incentivos para el uso del Bim, sin embargo como todo proceso de innovación toma su tiempo para la implementación esperada. Por otro lado, no hemos identificado incentivos reales del Gobierno para que el microempresario ingrese al camino de la formalización a través del Bim, sin perjuicio de que se considera que todo mecanismo de inclusión financiera (Bim) apunta también a dicho objetivo.

V. 7 El BIM y su aporte en la Inclusión Financiera del microempresario

Aprovechando la alta penetración de la telefonía móvil en el país y el entorno regulatorio favorable, el uso del Bim comienza a masificarse, operando inicialmente como una cuenta transaccional simplificada de bajo monto³², pudiendo convertirse en una cuenta general, sin topes en el tamaño de las mismas.³³

En ese contexto, a través del Bim el microempresario puede realizar transferencias de fondos de una cuenta de dinero electrónica a otra, sobre sus pagos, compras, ventas de mercadería, cuyas transacciones electrónicas brindan dicha

³² Cuenta tiene límites de transacciones.

³³ Para ello la entidad financiera donde obra la cuenta simplificada debe cumplir con el conocimiento del Cliente detallado en el Reglamento SBS sobre la Prevención de Lavado de Activos.

información (trazabilidad) a la entidad financiera afiliada sobre la actividad económica de este, información fidedigna que la empresa microfinanciera requiere como parte de su metodología crediticia.

La trazabilidad de las transacciones se genera en todas las entidades financieras que soportan cada una de estas billeteras electrónicas, con quienes interactúa comercialmente el microempresario, manifestándose así la interoperabilidad - intercambio de información entre empresas de microfinanzas, ATM, agentes corresponsales y empresas de telecomunicaciones participantes en cada una de las transacciones.

Por tanto, ante la falta de información sobre el verdadero flujo de caja del microempresario que no tiene historial crediticio, que no figura en la central de riesgos, la percepción de riesgo frente a la entidad crediticia aumenta, para lo cual dichas empresas deben disminuir la falta de información destinando recursos para visitas de campo (lugar el comercio o negocio), para el levantamiento de información manual por cada postulante al crédito, incrementándose así su costo operativo alto.

Consecuentemente con ello, cuando un crédito es calificado como riesgoso, la entidad microfinanciera lo pensará antes de brindarle financiamiento al microempresario toda vez que ante un eventual default tiene que provisionar sobre los créditos impagos, motivo por el cual muchos microempresarios quedan excluidos del sistema financiero formal, y quienes tienen acceso terminan pagando una alta tasa activa, por la poca información fidedigna proporcionada.

Finalmente, luego del desarrollo de los factores relevantes para el acceso al crédito, determinamos sin temor a equivocarnos que el uso del Bim brinda información adicional a la entidad microfinanciera, que le permitirá conocer más sobre el verdadero flujo de caja de este, a partir de la información que tiene a su disposición, registrada en la cuenta de dinero electrónica, para el diseño de nuevos productos créditos adecuado al perfil del microempresario, con lo cual consideramos aporta a la inclusión financiera a través del acceso al servicio financiero del microcrédito.

Dentro del contexto internacional, identificamos una experiencia exitosa en el uso del dinero electrónico, considerando similares características a las del BIM, lo que nos permite extrapolar en cierta medida dicha experiencia a través de la emulación en su parte más valiosa.

V.8 Experiencias exitosas en el uso del dinero electrónico

V.8.1 Origen de la Billetera móvil en África

El origen se remonta al continente africano - Kenia, es el caso más exitoso de servicios de pagos móviles y dinero electrónico en los países en desarrollo. Fue implementado por Vodafone y es operado por su filial keniana Safaricom, el mayor operador de telefonía móvil de ese país. Es un pago de dinero electrónico y está centrado en el operador de telefonía.

Los fondos recibidos a cambio del dinero electrónico emitido son mantenidos por Safaricom en bancos según requerimiento del Banco Central de Kenia. El servicio funciona a través de mensajes de texto SMS del celular y utiliza una amplia red de agentes para acercarse a los usuarios, quienes abren cuentas de dinero electrónico a partir de las cuales realizan funciones de apertura de cuentas, recepción de efectivo (cash –in) y de retiro de efectivo (cash – out), entre otras

V.8.2 Experiencias exitosas

En África M – Pesa³⁴ se inició como un servicio de transferencias domésticas; es decir, pagos o transferencias entre los individuos. El servicio permite recargar celular, almacenar fondos para uso diario, permitiendo a las personas de bajos ingresos mantener ahorros en este medio. M – Pesa viene evolucionando hacia un modelo cooperativo, pues Safaricom ha realizado alianzas con bancos y otras entidades para ampliar sus servicios y así ofrecer retiros de dinero en cajeros automáticos, recepción de remesas internacionales, recepción y repago de microcréditos.

³⁴ M – Pesa (M de móvil y pesa, dinero en suajili) un sistema que permite a los usuarios transferir fondos por 20 millones de euros diarios, según Safaricom.

El gigante de Vodafone desarrollo la plataforma M-Pesa para Safaricom 2007 con un propósito muy concreto: crear un sistema para que las mujeres kenianas del ámbito rural, habituales receptoras de microcréditos, pudieran cobrar y devolver los préstamos de manera más rápida y segura.

El último informe anual de la compañía señala que, a diciembre de 2014, alrededor de un 40% de la población utiliza M – Pesa para enviar y recibir dinero, pero también para pagar facturas, multas, seguros médicos, colegios, para recibir nóminas, pagar la gasolina, la compra y un sinfín de servicios más.

Recientemente se ha empezado a utilizar esta billetera virtual para ahorrar y, aunque almacenar dinero no genera interés, un 75% de los usuarios afirma utilizarlo con este fin, según Safaricom.

El éxito de M – Pesa se debe a: (i) la fuerte demanda por remesas domésticas, (ii) la pobre calidad de los servicios financieros, (iii) un operador de telefonía dominante, (iv) una amplia red de agentes.

Japón es el caso más exitoso de pagos móviles y dinero electrónico. El sistema implementado en el país configura un modelo centrado en el operador de telefonía móvil. La tecnología que emplea el esquema es *Contactless Neas Field Communication – NFC*, que permite que el usuario pueda realizar pagos con su teléfono móvil con sólo acercarlos a un lector electrónico.

Un factor importante que explica el desarrollo de los pagos móviles en ese país fue la necesidad que hubo de ofrecer un medio de pago rápido para los usuarios del transporte masivo, que implica una alta demanda de viajes diarios. Toma mucho tiempo pasar una tarjeta por un POS o pagar en efectivo, por lo que resulta más eficiente usar pagos de proximidad con un celular o una tarjeta pre-pago.

A partir de ello, se adicionó otros servicios como compras de bienes o servicios en tiendas físicas y máquinas expendedoras. Los fondos para los pagos pueden ser debitados a los usuarios de una cuenta pre – pagada registrada con el operador

telefónico, cargado a la cuenta telefónica, a una tarjeta de crédito o a una cuenta bancarias.

Han contribuido al éxito de los pagos móviles en Japón: (i) la alta densidad poblacional, (ii) la presencia de un proveedor de telefonía dominante, (iii) una clara propuesta de valor ligada al servicio de transporte público y (v) el rol promotor del gobierno que facilitó el acercamiento del operador móvil con la empresa de transporte público.

La experiencia exitosa que tiene el dinero electrónico, particularmente el realizado con un teléfono móvil obedece a su practicidad, rapidez y economía en su uso y siendo un factor importante la masificación de la tenencia de dispositivos móviles.

El factor clave que podemos emular de estas experiencias es el operador de las comunicaciones que con un software integrado a las entidades financieras puede registrar todos los movimientos útiles del usuario, identificándolos fehacientemente, dándose la posibilidad de crear bases de datos que permitan la estadística y los pronósticos, que pueden – de acuerdo a la tecnología crediticia – convertirse en útiles herramientas para evaluar posibles concesiones crediticias basadas en los valores finales ejecutados por los usuarios del monedero electrónico.

CAPITULO VI

RETOS Y POSIBILIDADES

En el devenir de la investigación realizada, se fueron evidenciando de manera paulatina situaciones contextuales favorables y no favorables, pero ante ello resulta pertinente advertir posibilidades de mejora los cuales pasamos a explicar.

LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LA MICROEMPRESA A TRAVÉS DEL MICROCRÉDITO Y EL USO DEL BIM – RETOS Y POSIBILIDADES	
RETOS	POSIBILIDADES
1. Estudios internacionales revelan que la Microempresa financia sus emprendimientos y operaciones fundamentales con recursos propios, dado que el sector bancario y de microfinanzas muchas veces, son reacios a financiar actividades que puedan conllevar un alto riesgo potencial. Ello no tanto por las probabilidades de éxito del negocio o actividad en particular, sino más por otros factores como la falta de información que respalde los ingresos y egresos de manera fidedigna.	1. La innovación tecnológica no es nueva, sin embargo, se requieren mayores alcances y expansión de uso. La aplicación de la tecnología a las tradicionales entidades financieras tiene gran potencial de aumentar productividad, mejorar la protección al consumidor y extender los servicios financieros a zonas vulnerables. Por tanto, la innovación del Sistema Financiero dedicado al segmento de microfinanzas puede mejorar su eficiencia ofreciendo herramientas financieras innovadoras para ofrecer a las microempresas servicios financieros ágiles, eficientes y menores costos.
2. Ante la existencia de factores de carácter estructural o poco comercial donde se dificulta la entrada a las entidades financieras, algunas zonas rurales revelan ausencia o insuficiencia de servicios financieros. El alto costo de desarrollar estos servicios en zonas vulnerables y poco pobladas redundan en un evidente déficit de Instituciones Financieras que provean el servicio financiero, a través del microcrédito.	2. El acompañamiento de políticas inclusivas, creando incentivos para garantizar la presencia del Sistema Financiero en zonas no atendidas. Así como la promoción y desarrollo de instrumentos de financiamiento para mejorar el acceso del Microempresario a través de mecanismos de reducción de riesgos y costos.
3. Las informaciones para la evaluación del riesgo de crédito deben aspirar a una evaluación precisa del riesgo en la financiación de la Microempresa, sin	3. Para que las entidades microfinancieras puedan disminuir la percepción de riesgo y la asimetría informativa sobre el microempresario, reciente o sin historial

<p>embargo la asimetría informativa a la que se enfrentan las entidades financieras cuando ceden financiación a la Microempresa, generalmente complica y encarece la necesaria labor de valorar su riesgo.</p>	<p>crediticio, excluido del sistema financiero, se considera como herramienta potente para “conocer” al potencial cliente el historial transaccional generado por el uso de Bim, como fuente alternativa de información de los ingresos y egresos de la actividad económica del microempresario.</p>
<p>4.Se cuenta con un marco legal y normativo que favorece la innovación y el acceso y uso de dinero electrónico. En ese contexto el desarrollo de la billetera electrónica, Bim, puede ampliar sus funcionalidades mediante el celular, tales como la disgregación de las transacciones en el celular (registro con pestañas de pagos a proveedores, ahorro, venta a clientes, ingreso de dinero y retiro), y en simultáneo en la cuenta simplificada custodiada en el Sistema Financiero.</p>	<p>4. Que la herramienta tecnológica Bim, aporte a la inclusión Financiera del Microempresario a través del crédito, a partir del soporte brindado para la sustentación de los flujos de caja (ingresos y egresos), sobre transacciones electrónicas realizadas por venta de productos o servicios y pago a proveedores en general.</p> <p>Siendo que, frente a la competencia natural las empresas del Sistema Financiero, a partir de dicha información se verán en la posibilidad de diseñar y ofertar productos simplificados, orientados para que los microempresarios con baja educación financiera y escasos recursos económicos tengan acceso al financiamiento formal.</p>

CAPITULO VII

HALLAZGOS

Podemos concluir inferir los siguientes hallazgos:

1. Las Entidades Microfinancieras tienen una metodología crediticia desarrollada y única que tienen por finalidad de obtener la mayor información posible del postulante al crédito, ello como medida a la falta de información fidedigna. Sin embargo, dichos procesos aumentan su Costo Operativo, el cual precisan trasladar al cliente final.

2. La directiva de la SBS, mediante la Circular N° B 2184 -1010 SBS, FEF.: “Información mínima requerida para el otorgamiento, seguimiento, control, evaluación y clasificación de créditos”, no establece el documento RUC como información obligatoria para la calificación al crédito microempresa, motivo por el cual de manera estándar las Instituciones Microfinancieras no lo solicitan.

3. Las fuentes de información con la que hoy en día cuentan las Instituciones Microfinancieras aún no logran cerrar las brechas de falta de información del microempresario, sobre todo cuando este no ha accedido al sistema financiero y no tiene historial crediticio, motivo por el cual para las microfinanzas la falta de información es un componente del Riesgo altamente valorado, dejándose así a microempresarios excluidos del Sistema Financiero.

4. Los microempresarios tienen poca preparación técnica al momento de presentar su Flujo de fondos, y uno de los factores es la poca educación y conocimiento, tanto de sus propietarios como de sus empleados.

5. Los microempresarios excluidos del Sistema Financiero formal, es aprovechado por los prestamistas informales, cobrándole tasas bastante elevadas, las que según estudios especializados ha llegado a alcanzar alrededor del 300% nominal anual.

6. El índice de intermediación financiera, medido respecto al PBI del país, alcanza en el Perú el 40%, lo que se agrava cuando las estadísticas no consideran a los

excluidos financieramente. Eso nos indica que en nuestro país tanto las entidades supervisoras como las IMF todavía tienen un largo camino por recorrer.

7. El historial de movimientos de Bim en la cuenta de dinero electrónico, no se encuentra discriminado por operaciones compra y venta en determinados comercios o tiendas, sino únicamente se encuentra disponible un reporte de entrada (+) y salida (-). Esta es otra área de oportunidad para la mejora tecnológica del BIM, para que se convierta a la vez en una base de datos a ser utilizada plenamente, con fines de información sustentatoria de operaciones de proveeduría y pagos de la misma.

8. Los microempresarios no mostraron con claridad su disposición a formalizarse mediante las técnicas tradicionales vía la autoridad tributaria, sin embargo, si mostraron su inclinación a usar el BIM como billetera móvil, lo que indirectamente podría estar afirmando el camino para su formalización futura.

9. Un incentivo no expuesto es el del aprovechamiento de la tecnología BIM para que las IMF consideren sus movimientos como registros de operaciones comerciales, lo que podría ser un incentivo para los microempresarios que no desean estar con prestamistas, optando por trasladar sus necesidades crediticias a las IMF, lo que reduciría su costo financiero.

10. A partir de la información obtenida del portal web de la empresa Pagos Digitales Peruanos (PDP) y de la entrevista realizada a Felipe Vásquez (CEO PDP), el Bim actualmente solo se encuentra trabajando con tres operadores telefónicos (Claro, Entel, Movistar) y aún no se encuentra operativa la compañía de telefonía BITEL. Lo que se considera un limitante en cierto aspecto en vista que hay una gran cantidad de usuarios del sector emergente que cuentan con teléfonos con este operador móvil.

11. No se identificó incentivos reales para el microempresario ingrese al camino de la formalización a través del BIM, sin embargo se considera que al tratarse de una herramienta de inclusión financiera que facilita las transacciones de dinero electrónico, uno de los objetivos indirectos del Gobierno es lograr dicho objetivo.

CAPITULO VIII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

VIII.1 Conclusiones

Se identificó que el índice de intermediación crediticia del país a diciembre de 2016 es de (40%, porcentaje que nos ubica en un nivel medio de la región, en comparación con el (75%) de Chile y el (23%) de México, este indicador sobre inclusión financiera a través del crédito muestra una importante avance en la profundidad del sistema financiero, respecto de diciembre de 2011 (30%), sin embargo, este indicador refleja en mayor medida las colocaciones a sectores de mayor demanda de crédito por empresa (corporativas, grandes empresas). En este sentido se requiere identificar en mayor medida a los microempresarios demandantes de crédito, utilizando para ello metodologías alternativas como las propuestas a través de la inclusión tecnológica relacionada con la metodología crediticia.

Sobre el aumento de los canales de atención para el acceso a productos y servicios financieros, a través de oficinas, cajeros automáticos o cajeros corresponsales, se ha identificado que al cierre del primer semestre de 2017 la banca está presente en 1,292 distritos del país, lo que representó el 70% del total de distritos a nivel nacional, dado que la inclusión financiera además del acceso se encuentra compuesta por el uso y calidad de los servicios financieros, y para ello existe oportunidad de potenciar otros canales alternativos para incluir a los microempresarios que hasta ahora se encuentra fuera del sistema o que usan poco dichos servicios.

Existe relación entre la tasa de interés y la percepción de riesgo generada por la poca información del microempresario, factor común en todas nuestras entrevistas a profundidad, lo que de hecho genera desconfianza de parte del evaluador de la IMF. de pago. Por ello concluimos que es necesario identificar herramientas que superen esta falta de información fehaciente de la actividad económica del microempresario, lo que permitirá mejorar el factor “capacidad de pago”.

La metodología del microcrédito tiene características únicas en comparación de la metodología de la banca tradicional, en virtud del segmento al que están dirigidas, siendo parte del proceso la obtención de información cuantitativa y cualitativa, en donde la primera es información referente a la actividad económica del microempresario, buscando sustentar los flujos de caja (ingresos y egresos), objetivo que es parcialmente cumplido debido a lo rudimentario y poco confiable de la documentación. Ante tal problemática, las IMF tienen la necesidad de completar información realizando visitas in situ, buscando referencias de vecinos y proveedores para completar el ciclo de información necesaria.

En tal sentido, la investigación identificó que la falta de información sustentatoria de la capacidad de pago del microempresario, falta de historia crediticio del no bancarizado, la informalidad, la poca presencia de canales de atención en zonas más vulnerables del país y el nivel de cultura financiera de los mismos, son barreras de acceso al sistema financiero formal.

Se identifica que los diferentes agentes dentro del segmento de la microempresa tienen la necesidad de contar con información que disminuya la falta de información del microempresario y la percepción de riesgo, lo cual tiene relación con las tecnologías de información e innovación en sus procedimientos, a fin de simplificar y hacer más fácil el acceso al microcrédito, disminuyendo los costos para el solicitante. Siendo una alternativa el uso de tecnologías como el dinero electrónico y cuentas simplificadas, recalando que aún falta desarrollar aspectos adicionales dentro de la conectividad proveedor – cliente, para el ofrecimiento de productos crediticios que encajen con las necesidades y capacidad de pago del microempresario no bancarizado o recientemente bancarizado.

El dinero electrónico es una innovación que puede mejorar la inclusión financiera, pues acerca a los servicios financieros formales, a personas entre ellas los microempresarios de bajos ingresos y que viven alejados en zonas periféricas urbanas y rurales (estos últimos no estudiados pues tienen otra problemática), sin necesidad de crear una infraestructura física de agencias.

Finalmente, la investigación determina que ante el requerimiento de información transaccional de los microempresarios, el uso del Bim es un nuevo esquema o elemento adicional, importante en la sustentación de ingresos y egresos del microempresario, por la trazabilidad de las transacciones generadas en la cuenta simplificada de dinero electrónico que la entidad de microfinanzas custodia, la misma que contribuye sustancialmente a la inclusión financiera del sector de la microempresa que aún no pueden acceder a servicios financieros como el microcrédito. Dicho historial de transacciones se puede comportar como una variable clave al ser información adicional relevante a la proporcionada por el solicitante y/o información obtenida en las centrales de riesgo. El trabajo de investigación determina que la inclusión financiera de la microempresa es posible a través del microcrédito y el uso del Bim.

VIII.2 Recomendaciones

1. Las instituciones microfinancieras (IMF) deben encontrarse en constante implementación de nuevos servicios financieros y utilización de canales electrónicos alternativos como el uso del BIM, con la finalidad de establecer como consecuencia una mayor penetración de mercado, lo que aumentaría su participación en las colocaciones, lo que a su vez se reflejará en el aumento del índice de intermediación financiera.
2. Se recomienda que Pagos Digitales Peruanos y las Instituciones Microfinancieras, establezcan una estrategia de comunicación masiva del Bim, con la finalidad que pueda tener mayor cantidad de usuarios, especialmente microempresarios, los que, a través de mejora de su información transaccional, puedan sustentar mejor sus capacidades, de cara al proceso de evaluación crediticia de la IMF.
3. Se recomienda que Pagos Digitales Peruanos debería efectuar una evaluación constante de los servicios que ofrece los proveedores de telecomunicaciones y plantear la implementación de mejoras a la plataforma Bim para que tenga mejores características y atributos que den mayor utilidad para los usuarios.

4. Cada una de las entidades microfinancieras podrían crear un semáforo de movimiento útil de los usuarios Bim, con la finalidad de ser tomados como registro fidedigno de transacciones de valor de los microempresarios, y sustento de capacidad de ahorro y pago, que reduzcan la percepción de riesgo de dichos microempresarios, lo que podría reducir su tasa de interés (la que está asociada al riesgo).
5. Se recomienda que los agentes de Gobierno puedan establecer una mayor difusión sobre los beneficios y ventajas de la formalización de los micro empresarios, siendo un incentivo para ello el uso de plataformas digitales, como el BIM, que permitan registrar sus operaciones y así accedan, dentro de términos de libre mercado, a servicios financieros formales pues su desempeño emergente así lo amerita.

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista a expertos

Entrevista a Expertos de Microcréditos

Entrevista N° 1:

Lic. Daniel Muchaypiña Gallegos

Funcionario de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A.

Año: 2017

Como parte de la investigación de la tesis: “La inclusión financiera de las microempresas a través del microcrédito y el uso del Bim– Retos y Posibilidades”, por lo tanto, formulamos las siguientes interrogantes:

1. ¿Para usted qué papel juega el otorgamiento de microcréditos en las Instituciones Financieras a la Microempresa?

El papel de las instituciones financieras en el otorgamiento de microcréditos es una herramienta poderosa para el microempresario, dinero que contribuye al desarrollo y crecimiento sostenido de las microempresas del Perú.

Dichos fondos si son bien usados le permite a la microempresa realizar inversiones que luego les permitirá mejorar sus niveles de venta de productos o servicios.

2. La Microfinanciera busca enfrentar las asimetrías de información (selección adversa y riesgo moral) principalmente a través de la generación de información (in situ) sobre sus potenciales prestatarios quienes usualmente carecen de historial crediticio. El levantamiento de la información es realizada por los oficiales de crédito, a través de visitas al negocio, circunstancias en las cuales estiman el flujo de fondos disponible, la solvencia del negocio, la calidad de gestión así como algunos elementos subjetivos.(Fuente BCR: El Costo del Crédito en el Perú 2006).

- **A partir de este enunciado, coméntanos tu experiencia ¿Cómo ha evolucionado la Metodología crediticia?**

El segmento de las microfinanzas ha evolucionado de manera considerable en estos tiempos, tal es así que ahora los bancos apuntan hacia este segmento de manera indirecta, ya sea a través de sus financieras o de manera directa.

Sin embargo la tecnología crediticia con respecto a los microcréditos no ha encontrado un nuevo soporte que le permita un desarrollo de la misma, vale decir que aún se mantiene la evaluación in situ, donde se analizan los factores claves como son la capacidad y voluntad de pago para poder determinar la cuota mensual. Comentar también que de los casos en los que se ha querido colocar créditos a los Microempresarios con perfil de alto riesgo crediticio, ha terminado generando pérdidas a ciertas entidades del sistema financiero llegando en algunos casos a la venta, absorción o liquidación de las mismas.

3. **¿Cuál considera Usted que es la principal barrera de entrada (problemática) para que el Microempresario sea incluido financieramente a través de un microcrédito?**

Desde mi punto de vista, la principal barrera de entrada es la informalidad en la que se mueve el sector de microcréditos, es decir que las microempresas tienen un alto grado de riesgo debido a que la administración que tienen hace que el sustento de sus ventas y/o compras no sea tan fácil de determinar, asimismo a esto se suma el alto costo de formalización que tienen las microempresas, elementos que contribuyen a la exclusión del crédito formal.

4. **A partir de la metodología usada para la evaluación del crédito ¿Qué certeza se tiene sobre la información documentaria presentada por el solicitante del crédito? ¿Qué actividades adicionales son importantes para mitigar el riesgo crediticio?**

Actualmente la información recogida no genera una certeza del 100%, por el contrario existe una asimetría de información enorme, sobre todo de aquel cliente no bancarizado.

Por ello, ante esta necesidad de contar con mayor información posible para la evaluación crediticia de una microempresa el Analista de negocios pone en práctica sus conocimientos académicos que permiten determinar si la empresa está bien administrada, para lo cual cuando el cliente no cuenta con un Balance General el funcionario construye balance tentativo, a partir de la información obtenida (no es fidedigna por completo) por el cliente. Ello con la finalidad de tener una idea general de los posibles ingresos del microempresario.

- 5. Usted como especialista en el mercado de microcrédito, si contará con un elemento adicional para una mejor evaluación del crédito, como el registro de movimientos o transacciones generado por el uso del Bim. ¿Consideras que dicho registro puede formar parte del expediente crediticio, como un elemento adicional de información para disminuir la asimetría?**

En general mientras mayor información sustentada se tenga de la microempresa, ayudara indudablemente a las entidades financieras a mejorar la evaluación del crédito y a los microempresarios a tener documentación sustentada de sus flujos de caja, que le permitan un acceso rápido al sistema crediticio.

- 6. Hemos tomado conocimiento que la Institución Financiera donde Usted se encuentra laborando está autorizada para emitir Dinero Electrónico, por lo tanto hace uso de la plataforma digital Bim ¿Usted cree que el Bim puede contribuir a la Inclusión Financiera del Microempresario a través del microcrédito?**

Para el acceso al crédito se necesita historial crediticio y documentos que acrediten la capacidad de pago del solicitante del crédito, y si el Bim puede acreditar esa capacidad de pago, o al menos brindar información real sobre los movimientos considero que es una herramienta que se puede aprovechar y potenciar.

7. De la experiencia como administrador de portafolio de créditos ¿Qué porcentaje estimas que un prestatario se convierte en un cliente recurrente para el otorgamiento de crédito?

De mi experiencia un 90 % de nuestra cartera crediticia es recurrente, el otro 10% está representado por clientes nuevos, para seguimiento a fin de continuar incrementando sus ventas y mejorando su patrimonio.

8. ¿Consideras que el uso de la tecnología puede contribuir a mejorar la metodología crediticia utilizada actualmente?

Si, definitivamente la tecnología va ganando terreno en todos los aspectos del ser humano, y la empresa financiera no es indiferente. La tecnología puede ayudarnos a alcanzar y acceder a más potenciales cliente, a los que hasta ahora no han podido formar parte del Sistema Financiero.

Por ello, nosotros nos encontramos evaluando y desarrollando nuevas metodologías, adecuadas al uso de nuevas tecnologías.

Entrevista a Expertos de Microcréditos

Entrevista N° 2:

Lic. Mariana Espinoza Lamas

Funcionaria de Créditos en Financiera Crediscotia

Año: 2017

Como parte de la investigación de la tesis: La inclusión financiera de las microempresas a través del microcrédito y el uso del Bim– Retos y Posibilidades, por lo tanto, formulamos las siguientes interrogantes:

1. ¿Para usted qué papel juega el otorgamiento de microcréditos en las Instituciones Financieras a la microempresa?

Por lo general son créditos enfocados al financiamiento de capital para las microempresas, Éstas a su vez son las principales generadoras de empleo en el Perú (7 de cada 10 trabajadores laboran en una microempresa), lo cual tiene un impacto directo en el consumo interno del país no tanto así en la producción nacional donde sólo representa el 30%.

En consecuencia gracias a los microcréditos otorgados a las microempresas, se produce desarrollo del entorno familiar, local y nacional. Pero también es difícil otorgar estos microcréditos a la microempresas por la limitada información que se maneja de ellos (Estados Financieros).

2. La microfinanciera busca enfrentar las asimetrías de información (selección adversa y riesgo moral) principalmente a través de la generación de información (in situ) sobre sus potenciales prestatarios quienes usualmente carecen de historial crediticio. El levantamiento de la información es realizada por los oficiales de crédito, a través de visitas al negocio, circunstancias en las cuales estiman el flujo de fondos disponible, la solvencia del negocio, la calidad de gestión así como algunos elementos subjetivos.(Fuente BCR: El Costo del Crédito en el Perú 2006).

- **A partir de este enunciado, coméntanos tu experiencia ¿Cómo ha evolucionado la metodología crediticia?**

Definitivamente la metodología y los clientes fueron cambiando de manera paulatina, ahora se hace mayor uso de la tecnología crediticia y se intensifica la labor de campo de los funcionarios para conseguir información confiable (disminuir asimetría).

Los competencia generada entre cajas, financieras, edpymes , etc es cada vez mayor , los funcionarios encargados de la evaluación in situ se ven en la necesidad de poner mayor atención en detalles como destino del crédito y personas relacionados al negocio, con la finalidad de mantener un riesgo bajo y una cartera saludable , incluso muchos llegan a utilizar las redes sociales para evaluar a su cliente desde otra perspectiva

3. **¿Cuál considera Usted que es la principal barrera de entrada (problemática) para que el microempresario sea incluido financieramente a través de un microcrédito?**

La principal barrera de entrada es la falta de documentos, no cumplen con los requisitos, por lo tanto tal situación nos obliga a buscar la manera de reemplazar los documentos como el flujo de caja, por un cuaderno de ventas. Otro impedimento es la poca educación financiera, muchos clientes no entienden los términos de los contratos, y por ello tienen desconfianza, desconocen sus derechos y obligaciones.

4. **A partir de la metodología usada para la evaluación del crédito ¿Qué certeza se tiene sobre la información documentaria presentada por el solicitante del crédito? ¿Qué actividades adicionales son importantes para mitigar el riesgo crediticio?**

No tenemos ninguna certeza de la información que nos presentan los clientes, porque son de carácter general y por política de la empresa financiera igual tienen que ser evaluadas y para ello se hace un gran despliegue de personal y de recursos a fin de conseguir certeza de la información.

Las empresas cuentan con políticas claras que deben ser cumplidas a cabalidad por sus empleados para mantener el riesgo crediticio en niveles óptimos que permitan generar rentabilidad. Los funcionarios son los encargados de validar y fedatear toda documentación presentada por el cliente, realizar el cruce de información a través de sus principales clientes o proveedores (de ser el caso).

Se debe mantener una capacitación constante al personal sobre tips de evaluación, manual de buenas prácticas. Asimismo, presentar casuísticas sobre clientes con atrasos, analizando las fallas en el otorgamiento de créditos.

Hacer seguimiento constante sobre indicadores de aprobación a cada funcionario, realizar comités de crédito teniendo como responsable al funcionario de mayor experiencia, con la finalidad de contrastar la información levantada por el evaluador sobre márgenes de venta, experiencia del negocio, destino de crédito, etc.

- 5. Usted como especialista en el mercado de microcrédito, si contara con un elemento adicional para una mejor evaluación del crédito, como el registro de movimientos o transacciones generados por el uso del Bim. ¿consideras que dicho registro puede formar parte del expediente crediticio, como elemento adicional de información para disminuir la asimetría?**

La información adicional respecto a un cliente de quien no se sabe nada es muy importante, más no determina el otorgamiento o no de un crédito, pero a futuro podría ser una información determinante y ello va depender de la calidad de la información.

La información generada a partir del historial del Bim, definitivamente contribuye a la disminución de la asimetría y permite de esta manera hacer una mejor evaluación, ponderando de manera adecuada el riesgo del cliente.

- 6. Hemos tomado conocimiento que la Institución Financiera que Usted se encuentra laborando está autorizada para emitir dinero electrónico, por lo tanto hace uso de la plataforma digital Bim ¿Usted cree que el Bim puede contribuir a la inclusión financiera del microempresario a través del microcrédito?**

Hasta ahora el Bim es solo una herramienta para enviar y recibir dinero, tengo conocimiento que hay un área encargada de realizar las conciliaciones de las cuentas

de dinero electrónico que utilizan nuestros clientes, sin embargo, a la parte comercial de la empresa todavía no nos han presentado el Bim formalmente para otros usos, pero sé que lo están explorando. Si logran un mejor uso, creería que si puede ser un mecanismo que ayude a la inclusión financiera.

7. De la experiencia como administrador de portafolio de créditos ¿Qué porcentaje estimas que un prestatario se convierte en un cliente recurrente para el otorgamiento de crédito?

En la institución que laboro, al menos un 70% de los clientes administrados en una cartera vuelven a solicitar un préstamo a la cancelación o antes, un 15% tendrán problemas de pago y la diferencia tienden a buscar nuevas alternativas o simplemente no requieren de financiamiento.

8. ¿Consideras que el uso de la tecnología puede contribuir a mejorar la metodología crediticia utilizada actualmente?

Definitivamente ayuda, sobre todo para acelerar la respuesta a la solicitud, aunque aún es muy deficiente, confiamos en que se pueden ir asignando nuevas aplicaciones que permitan disminuir la asimetría de información y por ende también el riesgo crediticio.

Entrevista N° 3:

Lorena Ofelia Huamán Pillhuaman

Jefe de Oficina- Agencia Jicamarca- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo S.A.

Año: 2017

Como parte de la investigación de la tesis: “La inclusión financiera de las microempresas a través del microcrédito y el uso del Bim– Retos y Posibilidades”, por lo tanto, formulamos las siguientes interrogantes:

1. ¿Para usted qué papel juega el otorgamiento de microcréditos en las Instituciones Financieras a la microempresa?

Son tres las funciones que cumple el otorgamiento de microcrédito en las instituciones financieras:

- a) Bancarización, a personas que no tienen ningún vínculo con las entidades del sistema financiero.
- b) Formalización, el cliente bancarizado tiene la necesidad de ser formalizado, ello entendido como cliente con historial crediticio, para acceder a mejores beneficios crediticios.
- c) Inclusión social, siendo bancarizado y formalizados (cliente con historial) se incluyen a un mercado con mejores condiciones comerciales, financieras y económicas que podría acceder.

2. La microfinanciera busca enfrentar las asimetrías de información (selección adversa y riesgo moral) principalmente a través de la generación de información (in situ) sobre sus potenciales prestatarios quienes usualmente carecen de historial crediticio. El levantamiento de la información es realizada por los oficiales de crédito, a través de visitas al negocio, circunstancias en las cuales estiman el flujo de fondos disponible, la solvencia del negocio, la calidad de gestión así como algunos elementos subjetivos.(Fuente BCR: El Costo del Crédito en el Perú 2006).

- ***A partir de este enunciado, coméntanos tu experiencia ¿Cómo ha evolucionado la metodología crediticia?***

Las empresas microfinancieras siempre fueron minuciosos en la evaluación de sus clientes utilizando técnicas de evaluación. Gestiones de campo, para ello se ayuda de la tecnología crediticia representada en su metodología.

Las microfinancieras considera dos factores que se toma en cuenta en la evaluación y cada uno de estos se valora en 50%, parte cuantitativa y cualitativa:

- a) Cuantitativa, es la capacidad de pago con la que cumplirá su compromiso de pago a futuro, debe ser sostenible en un tiempo y que sea lícitos.
- b) Cualitativo, es la parte moral del cliente y ponemos énfasis en este aspecto buscando referencias in situ (vivienda y centro de actividad económica).

3. **¿Cuál considera Usted que es la principal barrera de entrada (problemática) para que el microempresario sea incluido financieramente a través de un microcrédito?**

La principal barrera de entrada que consideramos es la falta de información para solicitar un crédito por primera vez, el cliente del sector es por lo general informal con información de ingresos y egresos poco confiable, razón por la cual la institución financiera se ve en la necesidad de realizar trámites adicionales para disminuir el riesgo crediticio.

Asimismo, identifico los requisitos y trámites a realizar como muy engorrosos y difíciles de cumplir y por ello se acude a prestamista a pesar de la alta tasa de interés que cobra.

4. **A partir de la metodología usada para la evaluación del crédito ¿Qué certeza se tiene sobre la información documentaria presentada por el solicitante del crédito? ¿Qué actividades adicionales son importantes para mitigar el riesgo crediticio?**

La información que proporciona el eventual cliente es esencial, ya que estamos hablando de un sector que no tienen cultura crediticia y menos cuenta con información fidedigna de sus actividades.

La evaluación en microfinanzas es más personalizada en donde el asesor de crédito valida la información y documentación otorgada por el solicitante efectuando una evaluación cualitativa y cuantitativa in situ tratando de vincular a más personas en una solicitud de crédito (avales) para la gestión de recuperación en caso de atrasos de pago.

- 5. Usted como especialista en el mercado de microcrédito, si contara con un elemento adicional para una mejor evaluación del crédito, como el registro de movimientos o transacciones generados por el uso del Bim. ¿consideras que dicho registro puede formar parte del expediente crediticio, como elemento adicional de información para disminuir la asimetría?**

El registro puede ser considerado para la evaluación crediticia, pero igualmente se contrastar la información recibida del solicitante de crédito fuentes confiables y poder cruzar dicho documento o información uno mismo para mayor certeza en la evaluación.

Con el proceso de evaluación personalizada, se busca disminuir la asimetría de información y cuanto haya mayor cantidad de información confiable esta seguirá disminuyendo y trasladándose a una mejor tasa de interes activa.

- 6. Hemos tomado conocimiento que la Institución Financiera que Usted se encuentra laborando está autorizada para emitir dinero electrónico, por lo tanto hace uso de la plataforma digital Bim ¿Usted cree que el Bim puede contribuir a la inclusión financiera del microempresario a través del microcrédito?**

Si puede contribuir para incluir al microempresario, al permitir obtener información más certera de su actividad, pero también para operar estas herramientas se necesitan tener al personal idóneo, capacitándolo constantemente para utilizar a plenitud, ya que

de lo contrario la plataforma se convertirá en un elefante blanco en la empresa y eso ocasionara un gasto y no será un costo.

7. De la experiencia como administrador de portafolio de créditos ¿Qué porcentaje estimas que un prestatario se convierte en un cliente recurrente para el otorgamiento de crédito?

En la institución microfinanciera que me encuentro laborando se estima que un 65% de clientes se consideran recurrentes. Asimismo, podemos resaltar que del 95% de un portafolio de créditos su plazo de créditos es a corto plazo es decir de 01 hasta 12 cuotas, es ahí la alta rotación de clientes.

8 ¿Consideras que el uso de la tecnología puede contribuir a mejorar la metodología crediticia utilizada actualmente?

Definitivamente la tecnología es importante y vital para este sector por la lectura de los reportes y así poder gestionar a tiempo, pero eso no asegura las deficiencias ocasionadas por las malas prácticas que se haga por vacíos y/o fallas que tenga el sistema, para ello es necesario implementar un sistema de control constante.

Asimismo, podemos afirmar que la tecnología crediticia puede tener otros usos para la evaluación de créditos, procesos de seguimiento de portafolio y cobranza judicial, ayudando de esta manera a reducir costos.

Entrevista a Expertos del Bim

Entrevista N° 1:

Mag. Carolina Triveli

Investigadora principal del Instituto de Estudios Peruanos

Año: 2017

Como parte de la investigación de la tesis: “La inclusión financiera de las microempresas a través del microcrédito y el uso del Bim– Retos y Posibilidades”, por lo tanto, formulamos las siguientes interrogantes:

1. ¿El Bim genera inclusión financiera para el microempresario a través de microcréditos?

Ese es el objetivo, incluir a personas naturales, microempresarios, a todo aquel actualmente excluido. El ecosistema, genera que cada vez que uno vaya haciendo las transacciones más frecuentes, genere información, al cual podemos denominar perfil transaccional y esto si es clave para la inclusión financiera, porque lo va conocer la entidad financiera que respalda mi billetera y aunada a la información transaccional de otros miles y millones de cliente podrá ofrecer productos y servicios para los clientes.

El sistema financiero va poder conocerme, va poder tener evidencia de cuál es mi manejo económico y además está a una llamada de distancia.

La inclusión financiera llega a la etapa de contar con data suficiente que permita a las entidades financieras elaborar productos y servicios en función a la información, ya que con la información las entidades podrán ofrecer productos crediticios de acuerdo al perfil del usuario. Siendo esto último la meta de inclusión financiera.

2. ¿Cuál es el factor que hace que no avance el Bim?

El principal freno que tuvo fue la falla del cash in y cash up (conversión y reconversión) no funciona, ya el agente corresponsal se reusaba a utilizar un teléfono adicional para operar el Bim, pero este inconveniente ya se viene solucionando con las

mismas herramientas de los agentes y la habilitación de cajeros automáticos. Superado este inconveniente y a fin de no generar una reacción adversa recién se podrá dar mayor impulso en su implementación.

4. ¿La implementación del Bim tiene limitaciones?

Sí, hay una limitación respecto a la cuenta de dinero electrónico simplificada que tiene un límite puede variar a cuenta general si el cliente suele pasar el límite y para ello se tienen que cumplir con las normas de lavado de activos. Asimismo, confirmo que ya se tienen cuentas generales como en el casos de los Bimers.

5. ¿El Bim puede tener otras aplicaciones dentro del Sistema Financiero?

Si, el Bim es práctico, esta sostenida en una plataforma interoperable. Creemos que lo más difícil (la implementación de la plataforma) ya se realizó, ahora viene la etapa del “diseño”, es decir la creación de múltiples funcionalidades para el aprovechamiento de esta herramienta, que nació con el principal objetivo de ser una “Herramienta de Inclusión Financiera para la población vulnerable” y de bajos recursos, para lo cual es necesario un mayor apoyo por parte del Gobierno con la finalidad de realizar operaciones en el ecosistema, esto quiere decir recibir pagos y realizar pagos al sector público utilizando esta herramienta.

6. ¿Cuál es la meta del Bim respecto a su utilización?

La meta que se tiene según la ENIF es alcanzar el 75% de los adultos con alguna cuenta de ahorros o transaccional al 2021. Pero al 2016 recién estábamos en 38% tornándose muy difícil de alcanzar, ya que este tipo de sistema al igual que en el extranjero (kenia) tienen un progreso lento.

Entrevista N° 2:

Felipe Vásquez de Velasco

CEO at Pagos Digitales Peruanos

Año: 2017

Como parte de la investigación de la tesis: “La inclusión financiera de las microempresas a través del microcrédito y el uso del Bim– Retos y Posibilidades”, por lo tanto, formulamos las siguientes interrogantes:

1. ¿Qué es Pagos Digitales Peruanos?

Es una propuesta abierta para que participen todas las entidades que deseen participar, que busca el uso del dinero electrónico como un instrumento de inclusión financiera. Consiste en reemplazar el uso del efectivo en todos los ámbitos posibles con el objetivo de mejorar la vida de todas las personas (microempresario) que utilizan este beneficio (reduce costos relacionados a la movilidad, a la seguridad de las personas al transportar el dinero en físico).

2. ¿Qué beneficios tiene el Bim para la inclusión financiera?

Existen beneficios como el empezar a registrar un comportamiento de pago o de uso del dinero electrónico que permita luego identificar potenciales clientes que permita luego otorgar créditos, y ello ayuda a mejorar la calidad de vida de las personas.

La facilidad por lo sencillo que resulta el registro por el uso permitirá llegar a población que se encuentra excluido del sistema financiero. Las empresas del sistema financiero también se beneficiaran y el propio estado, permitiendo al sistema financiero perfilar mejor al usuario (microempresario) que hasta el día de hoy no se sabe nada, permitiendo ofrecer a microseguros, microcrédito según sus necesidades. Cuando tienen implementado este mecanismo si es posible llegar atender créditos pequeños que hoy no lo pueden hacer por los costos que representan la evaluación y suscripción de contratos.

3. ¿El Bim podría generar inclusión financiera para el microempresario a través de microcréditos?

Efectivamente si, partiendo del historial (con información) las instituciones financieras podaran distinguir mejores clientes que otros, de esta manera podrán ofrecer productos y servicios acorde a sus necesidades como también podría ser microcréditos para microempresarios. Asimismo, esta plataforma permite ahorrar costos operativos a las instituciones financieras.

4. ¿El Bim tiene limitaciones para su uso?

Sí, pero la venimos superando. Teníamos la problemática que los agentes se reusaban a trabajar con una sistema adicional al que ya maneja de manera cotidiana y lo que se consiguió es habilitar el mismo sistema con el que ya venían trabajando.

Adicionalmente también estamos trabajando la habilitación de las operaciones en los cajeros automáticos, ello a fin de atender operaciones de considerable cuantía que los agentes no puedan atender por sus propias limitaciones, todo ello apunta a tener redes confiable para ingreso y salida de dineros en el ecosistema.

5. ¿El Bim puede tener otras aplicaciones dentro del Sistema Financiero?

Actualmente se utiliza para el envío de dinero en tiempo real, transacción que se pinta en la cuenta de dinero electrónico. Luego de esta experiencia se pueden crear nuevos usos, productos, y para ello esperamos la también la contribución de las empresas emisora de dinero electrónico (bancos, cajas, etc), todo bajo un esquema de competencia natural, la plataforma está a su disposición ahora toca explorar que otras funcionalidades se pueden adecuar, como la actual experiencia en el extranjero.



Términos y condiciones del servicio del emisor para las cuentas simplificadas de Dinero Electrónico Bim

En este documento se establecen los términos y condiciones de Bim la cuenta de dinero electrónico que contratan de una parte **GERARDO MANUEL AYBAR YZAGUIRRE** con DNI **44823980**, número de celular **993375093**, en adelante EL/LA CLIENTE; y de la otra parte **Banco Internacional del Perú S.A.A.**, con RUC **2010005345**, en adelante EL EMISOR.

La cuenta simplificada de dinero electrónico, en adelante Bim es un servicio que permite a EL/LA CLIENTE convertir dinero en efectivo a dinero electrónico, enviar y recibir dinero electrónico así como realizar pagos y compras, y reconvertir dinero electrónico en dinero en efectivo.

EL/LA CLIENTE accederá al servicio a través de su equipo celular con tan solo llamar al *838#. Bim no genera intereses en favor de EL/LA CLIENTE ni constituye un depósito.

1. Sobre las operaciones que se pueden realizar:

Las operaciones asociadas al servicio de Bim son:

- a. Afiliación y activación de la cuenta
- b. Poner plata en el celular (conversión)
- c. Sacar plata del celular (reconversión)
- d. Mandar plata (transferencias)
- e. Comprar recargas de celulares y hacer otros pagos de servicios
- f. Consultar saldos y movimientos

Las operaciones de Poner plata y Sacar plata podrán realizarse a través de la red de agentes o cajeros corresponsales en donde se muestre el logo de Bim y aplicarán las tarifas conforme a lo dispuesto en la cláusula 3.

La relación de agentes o cajeros corresponsales de la referida red activos a nivel nacional se actualizará periódicamente a través de la página web www.mibim.pe

EL EMISOR podrá aumentar o restringir las transacciones o servicios disponibles en Bim comunicando oportunamente a EL/LA CLIENTE.

2. Sobre los límites, restricciones y condiciones aplicables a Bim:

- Son abiertas por personas naturales nacionales o extranjeras residentes en Perú.
- Solo pueden ser abiertas y utilizadas en moneda nacional en el territorio nacional.
- Cada transacción que se realice en Bim se sujeta al límite de novecientos noventa y nueve Nuevos Soles (S/. 999).
- El saldo máximo de dinero electrónico que podrá albergar un Bim es de Dos Mil Nuevos Soles (S/. 2,000) en todo momento.
- Las conversiones de dinero en efectivo a dinero electrónico acumuladas que realice EL/LA CLIENTE, bajo cualquier modalidad, en un mes, no pueden ser mayores a Dos Mil Nuevos Soles (S/. 2,000).

- Las transacciones acumuladas (conversiones, transferencias, pagos, reconversiones, etc.) que realice EL/LA CLIENTE, bajo cualquier modalidad, en un mes, no pueden exceder de Cuatro Mil Nuevos Soles (S/. 4,000).
- Cuando EL/LA CLIENTE intente efectuar transacciones que excedan los límites y condiciones antes establecidas, EL EMISOR informará EL/LA CLIENTE a través de su equipo celular que la transacción no puede ser llevada a cabo debido al incumplimiento de tales límites.
- El presente servicio no está disponible en equipos de telefonía celular que no acepten el servicio de USSD (Nokia Lumia 520 con Windows Phone v7.5 inferior o equipos con celulares con tecnología CDMA). Sí aplica para equipos celulares con tecnología GSM.
- EL CLIENTE declara conocer que con el uso de su clave secreta estará autorizando la realización de operaciones que generen débitos en su Bim (Tales como: Sacar Plata, Comprar recarga de celular, Realizar pago de recibos, Enviar Plata, y otras operaciones que estén disponibles). La confidencialidad de la clave secreta es estrictamente responsabilidad del CLIENTE.

3. Sobre las comisiones y gastos asociados al servicio de dinero electrónico:

La realización de las operaciones en Bim que se enuncian en la cláusula 1 del presente Contrato se sujeta al pago de los importes que se detallan en el tarifario que está a disposición del cliente en las oficinas de atención al público, página web y canales telefónicos de EL EMISOR, y a través de www.mibim.pe, pudiendo a su vez ser solicitado a través de la línea 0-800-10838.

4. EL EMISOR pone a disposición de EL CLIENTE los siguientes canales de servicios para la realización de las operaciones en Bim.

Operación - Canal	Marcando el *838#	Agente corresponsal	0-800-10-838	www.mibim.pe
Registro	Si	Si	Si	
Activación	Si			
Poner Plata		Si		
Sacar Plata		Si		
Enviar Plata a alguien	Si			
Comprar recarga de saldo de celular	Si			
Consulta de Saldos y Movimientos	Si		Si	
Bloqueo de cuenta			Si	
Desbloqueo de cuenta			Si	
Descargar el contrato				Si
Cambio de CLAVE SECRETA	Si		Si	
Cerrar cuenta			Si	

5. Condiciones del Bloqueo temporal o definitivo de las cuentas de dinero electrónico:

En caso de pérdida o robo de su equipo celular, EL/LA CLIENTE debe solicitar el bloqueo de LA CUENTA a la brevedad posible. EL EMISOR pone a disposición DEL CLIENTE la línea de consultas 0800 10 838 para solicitar el bloqueo temporal o cierre definitivo de su cuenta de dinero electrónico. Esta línea gratuita opera durante las 24 horas, los 365 días del año.

En caso del cierre de la cuenta Bim, EL EMISOR informará al momento del cierre con EL/LA CLIENTE las condiciones de la devolución de los fondos, si existieran. Si un cliente solicita el cierre de su Bim, su Bim no podrá ser reactivado, debiendo EL/LA cliente realizar una nueva afiliación en caso de que requiera nuevamente el servicio.

En caso de pérdida o robo de su equipo celular, EL/LA CLIENTE debe solicitar el bloqueo de su Bim a la brevedad posible. Se deja establecido que EL/LA CLIENTE no es responsable de ninguna pérdida en casos de clonación del soporte, suplantación de EL/LA CLIENTE en las oficinas de atención al público de la empresa emisora, o de funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a su disposición por EL EMISOR para efectuar operaciones. El cliente tampoco es responsable de las operaciones realizadas luego de que EL EMISOR fuera notificado del bloqueo de la cuenta de dinero electrónico por EL/LA CLIENTE salvo que EL EMISOR demuestre la responsabilidad de EL/LA CLIENTE.

6. Disponibilidad del formulario contractual y la información del servicio

EL EMISOR pone a disposición de EL/LA CLIENTE el presente documento, comunicando el enlace en el momento de la afiliación, a través del cual EL/LA CLIENTE podrá descargar el documento para ser almacenado o impreso. La página web www.mibim.pe solicitará a EL/LA CLIENTE cumplir con el proceso de verificación de datos para darle acceso a su contrato. Este documento estará disponible en la página web en un plazo máximo de 72 horas a partir de la activación de su Bim. Si EL/LA CLIENTE desea escuchar los Términos y Condiciones puede llamar al Servicio al Cliente Bim al 0-800 10 838. Esta línea gratuita opera durante las 24 horas los 365 días del año.

7. Atención de reclamos

EL EMISOR a través de Pagos Digitales Peruanos S.A. (PDP) pone a disposición de EL/LA CLIENTE a su personal especializado en la atención de consultas, pedidos de información y reclamos a través de la línea 0800 10 838. Del mismo modo se pone a disposición del usuario la sección de "Contacto / Consultas y Reclamos" en www.mibim.pe. Ambos servicios estarán disponibles de forma gratuita las 24 horas del día, todos los días de la semana y atenderá todas las dudas, consultas y reclamos que se presenten en relación a los costos derivados del presente servicio, y en general demás aspectos y/o condiciones asociados al mismo.

Asimismo, el emisor pone a disposición de EL/LA CLIENTE su red de oficinas de atención al público para la recepción de reclamos relacionados a las operaciones de dinero electrónico.

8. Modificación de contratos y plazo aplicable

Las partes acuerdan la facultad a cargo del EMISOR de modificar unilateralmente las cláusulas de comisiones, gastos y otras condiciones contractuales del presente contrato.

A tal efecto, el EMISOR informará oportunamente al cliente la modificación de comisiones y/o gastos en forma previa a su aplicación, en caso dichas modificaciones representen un incremento en los importes que se detallan en el tarifario que está a disposición del cliente en las oficinas de atención al público, y a través de www.mibim.com.pe, pudiendo a su vez ser solicitado a través de la línea 0-800-10838. Dicha comunicación deberá ser realizada con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días calendario, indicando la fecha a partir de la cual la modificación entrará en vigencia.

Las modificaciones contractuales distintas a comisiones y gastos, serán de igual modo comunicadas por EL EMISOR a EL/LA CLIENTE de manera anticipada sujetándose a un plazo de preaviso similar. La referida comunicación previa no será aplicable tratándose del otorgamiento de condiciones, opciones o derechos que constituyan facilidades adicionales a las existentes y que no impliquen la pérdida ni la sustitución de condiciones previamente establecidas.

9. Medios de comunicación:

Las modificaciones contractuales relativas a costos asociados al servicio de dinero electrónico a que hace referencia la cláusula tercera del presente Contrato, cuando dichas modificaciones generen un perjuicio a EL/LA CLIENTE, serán comunicadas a través de medios directos, tales como: mensajes de texto, correo electrónico o comunicaciones telefónicas. A través de los referidos mecanismos de comunicación también serán informadas la resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento, la limitación o exoneración de responsabilidad por parte del EMISOR y la eventual incorporación de otras operaciones en las que EL EMISOR haya sido autorizado por parte de la SBS.

Tratándose de modificaciones contractuales de aspectos distintos a los previamente indicados, se procederá a través de la publicación en www.mibim.pe.

10. Resolución del Contrato

Adicionalmente, EL EMISOR podrá aplicar medidas de resolución o suspensión de contrato mediante bloqueo de la cuenta de dinero electrónico, unilateralmente y sin previo aviso, en los siguientes casos: (i) cuando se trate de la aplicación de normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, conforme al artículo 85° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas; (ii) por consideraciones del perfil de EL/LA CLIENTE vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo; (iii) si el EMISOR detectase falsedad en la información suministrada por el EL/LA CLIENTE en el marco de este contrato o en cualquier otra documentación presentada que demuestre una falta de transparencia por parte de éste, (iv) si el EMISOR advirtiese indicios de operaciones fraudulentas, inusuales, irregulares o sospechosas; (v) si a criterio de EL EMISOR existiese duda o conflicto sobre la legalidad o legitimidad de la procedencia de los fondos, valores o activos depositados en la cuenta de EL/LA CLIENTE; y (vi) si mantener vigente el contrato implicase el incumplimiento de las políticas internas del EMISOR o de alguna disposición legal, particularmente aquellas referidas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo. En tales situaciones, EL EMISOR procederá a comunicar a EL/LA CLIENTE, a través de los mecanismos previamente enunciados, su decisión de resolver el presente Contrato dentro de los siete (07) días posteriores a la adopción de dicha medida en mérito a lo dispuesto en el artículo 85° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

EL/LA CLIENTE, por su parte, podrá resolver este Contrato cuando así lo decida, particularmente como consecuencia de modificaciones unilaterales del EMISOR que le resulten desfavorables, debiendo en tal caso cursar aviso expreso a EL EMISOR a través de la línea 0800-10838 a la cual podrá acceder gratuitamente desde su celular.

11. Tratamiento de datos personales

Toda la información que EL/LA CLIENTE proporciona a EL EMISOR se considera datos personales conforme a la Ley peruana, por lo que EL/LA CLIENTE brinda consentimiento previo expreso e informado para que sus datos personales sean tratados por EL EMISOR, esto es, puedan ser recopilados, registrados, organizados, almacenados, conservados, modificados, bloqueados, transferidos o procesados.

En virtud de la presente autorización que otorga EL/LA CLIENTE, éste(a) consiente a EL EMISOR a utilizar sus datos para fines del servicio y/o ejecución del presente contrato, facultándolo a transferir dicha información a Pagos Digitales Peruanos S.A. para asegurar la prestación del servicio asociado a Bim.

La presente autorización se sujeta a la vigencia del contrato.

12. Garantía respecto de los fondos:

Los fondos representados en Bim de titularidad de EL/LA CLIENTE se encuentran debidamente respaldados a través de la garantía legal del fideicomiso, conforme a lo establecido en el Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico, aprobado por Resolución SBS N° 6283-2013.

13. Legislación y solución de controversias:

El presente contrato queda sometido a las leyes peruanas. Toda controversia derivada de la interpretación y/o ejecución del presente contrato será sometida a la decisión de los jueces y tribunales correspondientes al domicilio del cliente.

ADENDA PARA EL USO DE DATOS PERSONALES CON FINES DE ENVÍO DE PUBLICIDAD

EL/LA cliente autoriza a EL EMISOR a usar sus datos personales para enviar información de otros productos y servicios de modo directo o a través de terceros, así como al envío de ofertas comerciales y publicidad por el plazo de vigencia del contrato.

La presente autorización se sujeta a la vigencia del contrato.

ANEXO N° 3

Sacar plata desde tu Bim es muy fácil



Acércate a uno de nuestros más de 6,000 agentes y dale tu número de teléfono y el monto a retirar.

1



Te llegará un mensaje de texto.

2

Teléfono

Tienes S/100.00
6. Sacar MI plata
7. En que use mi Bim?
10. Cambiar CLAVE SECRETA

9. Pantalla anterior
0: Salir

6

Selecciona la opción 6:
Sacar mi plata.

3

Teléfono

Escribe tu CLAVE SECRETA:

0: Salir

Cancelar

Enviar

Ingresa tu clave secreta.

La persona a la que le mandaste plata y tú recibirán un mensaje confirmando la operación. **¡Listo así de fácil!**

Todo más rápido, fácil y seguro.



ANEXO N° 4

Mandar plata desde tu Bim es muy fácil



1

Tienes S/100.50

1. Pagar YO servicios
2. Comprar YO recarga
3. Mandar plata
4. Comprar en comercio
5. Poner MAS plata
8. Mas opciones...
0. Salir

**Marca la opción 3:
Mandar Plata.**

2

Teléfono

Escribe el celular al que quieres
MANDAR PLATA:

0: Salir

**Ingresa el número celular de la
persona a la que quieres
mandar plata.**

3

Teléfono

Tienes S/100.50
Cuanta plata quieres MANDAR:

0: Salir

Cancelar

Enviar

**Ingresa el monto de plata
que quieres mandar.**

4

Teléfono

Vas a MANDAR S/100.00 a XXXX ,
XXXXXX XXXXXX . Esta operacion te
cuesta S/0.10
Confirma con tu CLAVE SECRETA:

0: Salir

**Confirma el envío con tu
clave secreta.**

5

Teléfono

Muy bien! MANDASTE S/100.00
al XXXX, XXXXXX XXXXXXXX .Tu
operacion es la 1084555.Te quedan
S/0.40

0: Salir

Aceptar

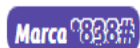
**Te mostramos tu operación
y el saldo que queda en tu cuenta.**

La persona a la que le mandaste plata y tú recibirán un mensaje confirmando la operación. **¡Listo así de fácil!**

Todo más rápido, fácil y seguro.



ANEXO N° 5



[Tu Billetera Móvil](#) ▾ [Consejos Prácticos](#) [Agentes](#) ▾

Usar efectivo es caro. Imagina que vives en el Callao y debes pagarle S/50 a un amigo que vive en Chorrillos. Solo el costo de la combi es de S/5 ida y vuelta. Con Bim es mucho más barato.

Ahora imagina que vives en Cajamarca y quieres mandarle plata a tu mamá en Arequipa; en muchos casos esa transacción podría costarte más de S/10.

Pero con Bim, tu billetera móvil, los costos por enviar y recibir plata, pagar servicios o recargar tu celular, son mucho menores. Además, muchos de nuestros servicios no tienen costo:

TARIFARIO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

Afiliación y activación de tu Bim	GRATIS
Poner plata a tu Bim	GRATIS
Pago de servicios desde tu Bim	GRATIS
Comprar con tu Bim	GRATIS
Recargar tu celular	GRATIS
Mandar plata	GRATIS
Sacar plata (Si retiras hasta S/ 100 la comisión es S/ 1. Retiros mayores a S/ 100 la comisión es de 1%)	1%

Desde el **06 de marzo del 2017**, tenemos nuevas tarifas para mandar y sacar plata de tu Bim.

Si deseas consultar nuestras tarifas anteriores ingresa a este enlace: [Tarifario normal](#)

Si no estás de acuerdo con el cambio de tarifas, puedes cerrar tu Bim en cualquier momento llamando al **0800-10838**. La llamada es gratuita.

Anexo 6: Funcionalidad del Bim

1.- Manda Plata

a) Primer Paso:

Tienes S/10.00 en tu Bim
Cuanta plata quieres MANDAR
(separa los decimales con un
punto):

0. Salir

5.00

CANCELAR

ENVIAR

b) Segundo Paso:

Escribe el celular
al que quieres
MANDAR PLATA:

o. Salir

969932288

CANCELAR ENVIAR

c) Tercer paso

Vas a MANDAR
S/5.00 a
HUAMAN, MOISES. Esta
operacion te cuesta
S/0.00
Confirma con tu
CLAVE SECRETA:

o. Salir

CANCELAR ENVIAR

d) Cuarto paso

Muy bien! MANDASTE
S/5.00 a
HUAMAN, MOISES. Tu
operacion es la
2702366. Te quedan
S/5.00 en tu Bim
o. Salir

CANCELAR ENVIAR

2.- Paga tu compra

a) Primer paso

Tienes S/5.00 en tu Bim
Cuanta plata quieres PAGAR
(separa los decimales con un
punto):
o. Salir

CANCELAR ENVIAR

b) Segundo paso

Tienes S/5.00 en tu Bim
Cuanta plata quieres PAGAR
(separa los decimales con un
punto):
o. Salir

1.70

CANCELAR ENVIAR

c) Tercer paso

Vas a PAGAR S/1.70 a 989477935
por COMPRA. Confirma con tu
CLAVE SECRETA:
o. Salir

CANCELAR ENVIAR

3.- En qué use mi Bim?

Tienes S/3.30 en tu Bim

Lo último que hice:

07/10 (-) 5.00
05/09 (+) 5.00
02/09 (-) 1.70
02/09 (-) 5.00
02/09 (+) 10.00

o. Salir

|

CANCELAR

ENVIAR

BIBLIOGRAFÍA

- Abad, Vasquez, Vega (2016) Regulación de pago minoristas: Modelo Perú.
- Bañuelos Rizo, S. (2011) Política de crédito y cobranzas. México: Internacional LC.
- Blossiers Mazini, J. (2013) Manual de derecho bancario. Perú: Distribuidora ediciones legales IRL.
- Brigham, W. (2010) Finanzas en administración. México DF: Interamericana S.A.
- Córdova Padilla, M. (2012) Gestión financiera. Bogotá: Oveja negra editorial.
- Court, E. (2009) Aplicaciones para finanzas empresariales. Perú: Editor C.E. EIRL.
- Choy, Costa, Churata (2015) Radiografía del costo del crédito en el Perú.
- Choy, M. (2015) Avance en la Inclusión Financiera en el Perú.
- Fernández, M. (2011) Operativo de cobranzas. Argentina: Ediciones Universidad de La Plata.
- Flores Soria, S. (2013) Finanzas aplicaciones a la gestión empresarial. 3ra. edición. Lima: Instituto Pacífico SAC.
- Julio, M. B. (2013) Modalidad de financiamiento. Perú: Instituto Pacífico SAC.
- Martínez Carrasco, R.D. (2010) Productos financieros básicos y su cálculo. Venezuela: Ediciones Club Universitario.

Orueta, I. Echagüe, M. Bazerque, P. Correa, A., García, C. Rivero, C. González, J. (2016). La financiación de las micro, pequeñas y medianas empresa a través de los mercados de capitales en Iberoamérica

Puente Cuesto, A. (2009) Finanzas corporativa. Perú: Pacífico editores.

Rayo, S., Lara, J. y Camino , D. (junio,2010). Un modelo de credit scoring para instituciones de microfinanzas en el marco de Basilea II : a credit scoring model for institutions of microfinance under the Basel II Normative. Journal of Economics, Finance and Administrative Science, 15 (28) pp. 89-124. (AR19519)

The Economist Intellegence Unit Limited (2016) Microscopio Global 2016. Análisis del entorno para inclusion financiera

Villacorta, A. (2006). Productos y Servicios Financieros. Perú: Lima